INFORMES ANUALES SyR

Unidades Gestoras

2020

INFORMES DE LAS UNIDADES GESTORAS DEL SISTEMA SYRG 2020

1.- COORDINACIÓN GENERAL DE ALCALDÍA

GABINETE DE LA ALCALDÍA

D.G. OFICINA DIGITAL

2.- ÁREA DE GOBIERNO DE LA VICEALCALDÍA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN

DIRECCION GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

3.- ÁREA DE GOBIERNO DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DEL AG PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL

DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL

4.- ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

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

DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS

DIRECCION GENERAL DE DEPORTE

DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL

DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES

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

DIRECCION GENERAL DE COMERCIO Y HOSTELERÍA

DIRECCION GENERAL DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO

DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

6.- AREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DEL AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES

DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS
DIRECCION GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ
D.G. DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE LA MOVILIDAD

7.- ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO

DIRECCION GENERAL DE EDIFICACIÓN
DIRECCION GENERAL DE GESTIÓN URBANÍSTICA
DIRECCION GENERAL DE PLANEAMIENTO
DIRECCION GENERAL DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
DIRECCION GENERAL DE VIVIENDA, REHABILITACIÓN Y REGENERACIÓN

8.- AREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y PERSONAL

DIRECCION GENERAL DE CONTRATACIÓN Y SERVICIOS
DIRECCION GENERAL DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE COSTES Y GESTIÓN DE PERSONAL

9.- ÁREA DE GOBIERNO FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

DIRECCION GENERAL DE POLITICAS DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO
D.G. DE ATENCIÓN PRIMARIA, INTERVENCIÓN COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES
DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIAS, INFANCIA, EDUCACIÓN Y JUVENTUD

10.- ÁREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO
DIRECCION GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS
DIRECCION GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
DIRECCIÓN GENERAL DEL ESPACIO PÚBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS

11.-DISTRITOS

1-ARGANZUELA
2-BARAJAS
3-CARABANCHEL
4-CENTRO
5-CHAMARTÍN
6-CHAMBERÍ

7-CIUDAD LINEAL

8-FUENCARRAL – EL PARDO

9-HORTALEZA

10-LATINA

11-MONCLOA - ARAVACA

12-MORATALAZ

13-PUENTE DE VALLECAS

14.-RETIRO

15.-SALAMANCA

16.-SAN BLAS-CANILLEJAS

17.-TETUÁN

18.-USERA

19.-VICÁLVARO

20.-VILLA DE VALLECAS

21.-VILLAVERDE

12.- ORGANISMOS AUTÓNOMOS

AGENCIA DE ACTIVIDADES

INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

AGENCIA PARA EL EMPLEO

MADRID SALUD

COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

OFICINA DE LA ALCALDÍA

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.

En las sugerencias y reclamaciones que han tenido entrada en esta unidad gestora durante el 2020, existen una serie de temas concretos, que por su reiteración denotan un interés específico para los ciudadanos que dirigen sus mensajes a los responsables del Ayuntamiento, o en muchos casos, al Alcalde directamente. Estos temas son los siguientes:

1.1.- La cuestión que ha suscitado el mayor número de quejas y sugerencias es la **gestión de la crisis sanitaria provocada por la Covid-19**, sustituyendo a la celebración de eventos multitudinarios, y las molestias que generaban a causa de ruidos, falta de limpieza y restricciones a la movilidad, que en 2019 motivaron la tercera parte del total de las reclamaciones. Así, 671 entradas están directamente relacionadas con la prevención y promoción de la salud, y más concretamente con la citada enfermedad (lo que supone el 59,85% del total). Mención aparte merece el hecho de que la gestión municipal de la Covid-19 provoca la inmensa mayoría de las **felicitaciones**, un total de 116, lo que supone el 10,34% del total de entradas. Estas sugerencias y reclamaciones se distribuyen así:

- La mayoría, 208, corresponden a reclamaciones relacionadas con el **reparto de mascarillas por parte del Ayuntamiento**. Fundamentalmente peticiones de envío, y en menor medida sugerencias al respecto, desacuerdo con los criterios de reparto y comunicación de supuestos errores en algunos envíos. Alcanzan el 18,55% del total de entradas.
- Siguen en importancia las peticiones de **apertura de calzadas para peatones y/o jardines públicos y zonas verdes**, con 126 entradas (11,23% del total).
- Las opiniones contrarias a las **restricciones en la movilidad de vehículos**, así como sugerencias para **mejorar la movilidad peatonal** durante los episodios de confinamiento parcial, son 116 (un 10,34% del total). La mayoría de los referidos a movilidad peatonal solicitan la peatonalización durante los fines de semana de la calle Fuencarral, y en menor medida del Paseo del Prado y de la avenida de Menéndez Pelayo.
- Las sugerencias sobre normas relacionadas con las **limitaciones de salidas de los domicilios** son 71 (el 6,33%), y se refieren a la conveniencia de implantar limitaciones horarias para determinados colectivos, restricciones para algunos grupos de edad y prohibiciones para determinadas prácticas al aire libre, sobre todo deportivas.
- Otras 63 entradas sugieren el **uso obligatorio de mascarillas**, durante las salidas de los ciudadanos a los espacios públicos, y en particular para aquéllos que practican deporte al aire libre (el 5,61%).
- Un total de 48 entradas solicitan la **suspensión de obras en la vía pública o en domicilios particulares** mientras dure en confinamiento (el 4,28% del total).

- Se recibieron 20 peticiones para que **no se permitiese la ampliación de terrazas de restauración** en la vía pública (el 1,78% de entradas).
- Y finalmente, hay 14 solicitudes al Ayuntamiento, para que implante la realización de **pruebas diagnósticas** de modo general a toda la población (el 1,24%).

1.2.- En 2020 los demás asuntos ocupan un volumen muy bajo en comparación con lo relacionado con la crisis sanitaria. A pesar de ello, destacamos los siguientes:

- A finales de año, se recibieron 25 entradas relacionadas con la **iluminación navideña** (el 2,23% del total). De ellas, 15 se manifiestan en contra y sugieren dedicar su coste a ayudas sociales, y 10 son felicitaciones o sugerencias de mejora.
- La aplicación de la **Ley de la Memoria Histórica** (Ley 52/2007, de 26 de diciembre), sigue disminuyendo en interés con respecto a años anteriores. En este período sólo 20 entradas hacen referencia a este asunto, un 1,78% del total, y sugieren que se reviertan los cambios de denominación efectuados durante la legislatura anterior, que se retiren o mantengan los nombres de quienes fueron líderes del bando republicano durante la Guerra Civil (Largo Caballero e Indalecio Prieto), o protestan por la retirada de placas del Memorial del Cementerio de La Almudena.
- Otras 20 entradas se refieren a los **homenajes a los fallecidos** por la Covid-19, el 1,78%, la mayoría solicitando que no se retirasen las banderitas colocadas en el Parque de Roma por una asociación, el 27 de septiembre de 2020.
- La sensibilidad hacia la **presencia de banderas en los espacios públicos** sigue teniendo cabida en la etapa que analizamos, con un total de 19 entradas (el 1,69% del total). Más concretamente, se refieren a la necesidad de cambiar algunas banderas por deterioro o colocar banderas en determinados lugares, o al contrario, solicitan la retirada de banderas, sobre todo de dos lugares: de la fachada principal del edificio de Cibeles, y de los grandes mástiles instalados en algunas plazas y glorietas.
- Otras 16 entradas son por la presencia de **excrementos caninos** en la vía pública. La mayoría de ellas sugieren, además, que se implante un **fichero con el ADN de las mascotas**, para su identificación en caso de incumplimiento de la obligación de recoger las heces. Suponen el 1,42% del total.
- A principios del año se siguieron recibiendo algunas quejas por el servicio de autobuses para ver las luces de Navidad (**Naviluz**), 13 en total (1,54%).

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS.

Para realizar un análisis preciso de las SyR recibidas en el Gabinete de la Alcaldía, es imprescindible contextualizar la peculiar situación del mismo en el organigrama municipal. En principio hay que tener en cuenta que se trata de una

unidad que no presta servicios directos a los ciudadanos, al no poseer competencias de gestión, que sí tienen las Áreas de Gobierno y los Distritos. En este sentido, desde el Gabinete no se realizan propuestas directas de mejora de los distintos servicios públicos, ya que ello supondría interferir en los ámbitos de actuación de cada Área de Gobierno o Distrito.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020.

Como se indica en el punto anterior, el Gabinete de la Alcaldía no realiza evaluación de medidas, al no tener atribuciones para adoptarlas, pues su eventual implantación depende de las unidades que son competentes en cada materia. Sí se realiza, sobre todo, una intensa labor informativa a los ciudadanos sobre las cuestiones que plantean, incluso aunque muchas de ellas no sean de competencia municipal.

Cabe concluir que durante en año 2020, la pandemia ha centrado el interés de los ciudadanos, y ha roto con la tendencia que venía siendo habitual, sobre los temas más controvertidos y frecuentes en los años anteriores, como las molestias generadas por la realización de eventos multitudinarios (conciertos musicales, celebración del Orgullo, etc…), las quejas por falta de limpieza o las reclamaciones y sugerencias sobre la aplicación de la Ley de la Memoria Histórica, pasando todas estas cuestiones a un plano muy inferior, como se destaca en el apartado 1 de este informe.

Firmado por ROMERO ANGULO FERNANDO - 01118034G el día 26/02/2021 con un certificado emitido por SIA SUB01

9801FFD74549D3F4

NFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUISA ANA BLANCO LOSADA - SUBDIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/03/2021 09:43:26
CSV : 9801FFD74549D3F4

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

9801FFD74549D3F4

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

En el apartado de Relación con la Ciudadanía, en el bloque de administración electrónica, se analizan las sugerencias y reclamaciones relacionadas con las materias de: sede electrónica y registro, competencia de esta unidad.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUISA ANA BLANCO LOSADA - SUBDIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 09:43:26
CSV : 9801FFD74549D3F4

En estos apartados se ha presentado y contestado un total de 470 sugerencias y reclamaciones. El incremento del uso de este canal en 2020, al ser el único que ha permanecido abierto y que ha pasado de un 14 a más un 40% respecto al total, supone el acceso por primera vez de muchos ciudadanos.

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

En este año destacan las reclamaciones sobre la obligatoriedad del uso de la identidad digital cuando en el período de cierre de oficinas de todas las administraciones y prestadores de servicios de identidad era imposible la obtención o renovación.

Se han producido varios periodos en los que los sistemas fallaban en cuanto a caídas del sistema en archivo y uso de certificados electrónicos, especialmente con los de representantes de persona jurídica. Uno de los fallos implicaba que no se volcaba la información de las solicitudes presentadas en la Carpeta de los representantes, aunque sí en la de los solicitantes, lo que ha supuesto que un numero considerable de representantes, usuarios habituales del sistema, presentarán reclamaciones al entender que las solicitudes no se habían presentado.

Destaca también un fallo en el sistema de pago, que en aquellos trámites que llevan incluido el pago, imposibilitan el proceso o se realiza el pago, pero no el registro de la solicitud, debido a fallos técnicos de caída y/o conexión de los sistemas y problemas de usabilidad.

Por lo que respecta al Registro, la principal causa de reclamación ha sido los fallos en la conexión con el archivo electrónico por cuya causa se realizaban anotaciones sin la documentación adjunta o se impedía realizar la anotación. El resto de las reclamaciones obedecen básicamente a errores en las anotaciones manuales o a su visualización en "*Mi Carpeta*".

Con la implantación progresiva de las notificaciones electrónicas se ha presentado reclamaciones sobre su funcionamiento, forma de acceso consulta por representantes.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

En esta materia las principales actuaciones realizadas han sido:

- En los sistemas de identificación y firma y para facilitar el uso y mejorar el rendimiento se ha implantado el Sistema Cl@ve en su integridad para identificación y firma. La implantación de la firma no criptográfica ha supuesto la eliminación de la obligatoriedad del uso de autofirma.

9801FFD74549D3F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUISA ANA BLANCO LOSADA - SUBDIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 09:43:26
CSV : 9801FFD74549D3F4

- Se ha reforzado la información para los agentes del chat interactivo y 010 de soporte para la resolución directa de incidencias debidas a falta de información y desconocimiento en el uso de los sistemas.

- Además, en cuanto al soporte, se está diseñando un nuevo sistema de comunicación interna de incidencias con los responsables tecnológicos que permitirá un soporte directo desde la detección de la incidencia del ciudadano sin la necesidad de presentar reclamaciones. Sistema que se implantará en el primer trimestre de 2021.

- Se ha incluido una nueva funcionalidad en los formularios electrónicos, la recuperación de un borrador, que facilita a los ciudadanos, en los casos de errores o fallos del sistema, recuperar lo ya realizado, incluido el pago en su caso, evitando los supuestos de doble pago.

- Se ha implantado un nuevo sistema para la presentación de solicitudes a procesos selectivos que minimiza los fallos experimentados con el pago de tasas y presentación.

- Durante el cierre de las oficinas se han elaborado y puesto a disposición de la ciudadanía nuevas formas de solicitud por medio de formularios de la Sede sin la obligatoriedad de la identificación digital para los trámites esenciales.

- Todas las detecciones de mal funcionamiento se comunican al responsable tecnológico, IAM y se ponen avisos en la propia Sede y en el caso del Registro se comunican a todas las oficinas de asistencia en materia de registro, gestores y resto de canales.

- Se han reforzado y actualizado los posibles canales de avisos en el Sede para advertir de las deficiencias y forma de actuar, se incluyen preguntas frecuentes y videos explicativos de la forma de tramitación para evitar errores, con especial incidencia en obtención y uso de Cl@ve y en la actuación como representante.

- Atención puntual de los posibles fallos de programación de los diferentes formularios.

- Realización por parte de IAM de actuaciones de mejora de los sistemas.

Durante 2021 se abordarán medidas de modificación y mejora de la Sede dentro de planes específicos de simplificación de procedimientos y administración digital.

9801FFD74549D3F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUISA ANA BLANCO LOSADA - SUBDIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 09:43:26
CSV : 9801FFD74549D3F4

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Todas las medidas implantadas han supuesto que, a pesar de que se han producido fallos del sistema y se experimenta un notable incremento de los accesos a la Sede Electrónica, Mi Carpeta y Registro, no se han incrementado las reclamaciones, al contrario se han presentado menos que en 2019. Hay que tener en cuenta que el Registro electrónico en diciembre de 2020 supone ya el 50% de las presentaciones.

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

Hay que destacar también las mejoras técnicas realizadas y previstas para asegurar el funcionamiento de los sistemas.

Firmado electrónicamente
LA SUBDIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Luisa Ana Blanco Losada

9801FFD74549D3F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUISA ANA BLANCO LOSADA - SUBDIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 09:43:26
CSV : 9801FFD74549D3F4

ÁREA DE GOBIERNO DE LA VICEALCALDÍA

9801FFD743C3D4AB

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Información de Firmantes del Documento

SARA EMMA ARANDA PLAZA - COORDINADORA GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/02/2021 09:04:28
CSV : 9801FFD743C3D4AB

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento.

Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El objeto de este informe es analizar las Sugerencias y Reclamaciones recibidas en la Unidad Gestora: Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana durante el año 2020.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas, y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2020.

1.1. INTRODUCCIÓN:

Como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por la extensión de la pandemia derivada de la COVID 19, el Ayuntamiento de Madrid intervino desde el principio, con actuaciones de todo tipo y con diversas medidas para intentar paliar los daños derivados de la misma.

Por Decreto de 13 de marzo de 2020 de la Concejal Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación, por el que se aprueban las Instrucciones sobre el

9801FFD743C3D4AB

Información de Firmantes del Documento

SARA EMMA ARANDA PLAZA - COORDINADORA GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/02/2021 09:04:28
CSV : 9801FFD743C3D4AB

MADRID

funcionamiento de las terrazas de hostelería y restauración, se recomendó a los Concejales Presidentes de los Distritos que, al amparo de lo dispuesto en el art. 24 de la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración de 30 de julio de 2013, procedieran a la suspensión de las autorizaciones de terrazas de su competencia.

Toda esta situación derivó en una crisis en la casi totalidad de los sectores de la actividad económica de la ciudad de Madrid, y especialmente en el hostelero (bares, restaurantes y asimilables con sus respectivas terrazas asociadas).

Con fecha 14 de mayo de 2020, la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración adoptó la Resolución nº 51, para hacer frente a esta situación mediante la adopción de medidas extraordinarias que respondieran a la anormalidad de la situación en la nos encontrábamos, a los efectos de conseguir una reactivación urgente del referido sector.

Desde la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración se abordó la adopción de criterios interpretativos que permitieran una aplicación flexible de los parámetros de la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración, de 30 de julio de 2013.

Estas medidas incluían la autorización de un incremento de superficie de ocupación de todas las terrazas dentro de su ámbito territorial, de modo que se pudiera alcanzar la posibilidad de instalar, en un primer momento, como máximo, el 50% de las mesas (en relación con la autorización preexistente).

Como consecuencia de esta flexibilización excepcional aprobada por la Resolución 51 de la Comisión de Terrazas, empezaron a entrar en el sistema PLATEA, reclamaciones y sugerencias realizadas tanto por la ciudadanía en general, como por los propietarios de las terrazas, con peticiones no "técnicas", sino con un contenido más genérico, sobre la "filosofía" de la Resolución 51.

Debido a que la Presidencia de esta Comisión de Terrazas corresponde a la Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana, se decidió en el ámbito del Área de Gobierno de Vicealcaldía, que este tipo de reclamaciones debían ser resueltas por esa Coordinación General.

Por lo tanto, el día 22 de mayo de 2020 se dio de alta la Unidad Gestora de Sugerencias y Reclamaciones de la Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana.

1.2. ENTRADA Y EVOLUCIÓN INTERANUAL:

El número de reclamaciones y sugerencias resueltas por esta Coordinación General asciende a 18, durante el año 2020.

9801FFD743C3D4AB

Información de Firmantes del Documento

SARA EMMA ARANDA PLAZA - COORDINADORA GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA
Fecha Firma: 17/02/2021 09:04:28
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD743C3D4AB

MADRID

También entraron en la Unidad Gestora otra serie de peticiones que, una vez estudiadas desde la Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana, fueron devueltas para reasignación, puesto que su contenido no era la "interpretación y/o filosofía" de la Resolución 51, sino cuestiones de otra índole.

El contenido de las reclamaciones asignadas a esta unidad ha versado fundamentalmente sobre:

- La **disminución de la accesibilidad** del espacio urbano, como consecuencia de la instalación de las terrazas en espacios más amplios.
- Los **ruidos provocados** por las personas que hacían uso de estas instalaciones.
- Incorrecto funcionamiento de los **trámites on-line** para la solicitud de las autorizaciones.

En el cuadro siguiente se puede ver el desglose por materias:

Tipo Procedimiento	Materia	Estado Subestado / Submateria	TERMINADO Contestada Número Solicitudes	TERMINADO Total Número Solicitudes	Total Número Solicitudes
Sugerencia y Reclamación General	Movilidad, Transportes y Multas	Ocupación de la vía pública - Movilidad, Transportes y Multas-	16	**16**	**16**
		Total	**16**	**16**	**16**
	Atención Ciudadana	Sede Electrónica - Atención Ciudadana-	1	**1**	**1**
		Total	**1**	**1**	**1**
	Economía y Desarrollo Tecnológico	Licencias de actividad - Economía y Desarrollo Tecnológico-	1	**1**	**1**
		Total	**1**	**1**	**1**
	Total		**18**	**18**	**18**
Total			**18**	**18**	**18**

9801FFD743C3D4AB

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SARA EMMA ARANDA PLAZA - COORDINADORA GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/02/2021 09:04:28
CSV : 9801FFD743C3D4AB

No es posible realizar una comparación de la evolución de la entrada de las SYR 2020 con respecto a años anteriores, porque estas reclamaciones han tenido una razón concreta y específica en el tiempo: la Resolución 51 de la Comisión de Terrazas adoptada el 14 de Mayo 2020, que reguló una situación totalmente excepcional.

El volumen mayor de peticiones se recibió entre mayo y junio 2020, disminuyendo progresivamente a medida que avanzaban los meses.

1.3 TRAMITACIÓN Y TIEMPO DE RESPUESTAS:

Todas las sugerencias y reclamaciones fueron resueltas en plazo.

De hecho el plazo medio de resolución fue **de 6,12 días naturales**, muy inferior al establecido como máximo para contestarlas de acuerdo a la normativa.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2020 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN EL 2021, CON OBJETO DE SUBSANAR DEFICIENCIAS O DE MEJORA DEL SERVICIO MUNICIPAL.

Durante el 2020, el objetivo fundamental de esta Unidad Gestora, fue resolver las peticiones de la forma más ágil y rápida posible: y de hecho se consiguió, tal como demuestra el plazo medio de resolución alcanzado.

No se procedió a implementar otras medidas correctoras, puesto que el contenido de las reclamaciones no versaba sobre cuestiones técnicas o deficiencias de servicios susceptibles de mejora.

Las contestaciones iban dirigidas a intentar explicar a los reclamantes la razón de las medidas adoptadas por la Comisión de Terrazas.

No se prevén medidas correctoras para el año 2021 con objeto de subsanar deficiencias, puesto que no es previsible que la entrada de expedientes continúe durante ese año 2021 en esta Unidad Gestora (salvo algún caso excepcional).

9801FFD743C3D4AB

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SARA EMMA ARANDA PLAZA - COORDINADORA GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/02/2021 09:04:28
CSV : 9801FFD743C3D4AB

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2020.

La valoración de la gestión de las sugerencias y reclamaciones asignadas a la Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana durante el 2020, entendemos que ha sido totalmente satisfactoria.

La rápida resolución de la totalidad de las peticiones fue el punto fuerte de la gestión realizada y la mejor respuesta que podía darse a los reclamantes.

A modo de ejemplo, en aras de esta inmediatez en las respuestas, se llegó a resolver incluso alguna petición por teléfono con carácter previo a su notificación legal: en concreto se asignó a la CG de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana una reclamación relacionada con la sede electrónica, que fue contestada telefónicamente de forma inmediata, antes de su envío por correo ordinario.

9801FFD743C3D4AB

FIRMADO: Sara Emma Aranda Plaza.
COORDINADORA GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.
FECHA: la de la firma electrónica del documento.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SARA EMMA ARANDA PLAZA - COORDINADORA GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/02/2021 09:04:28
CSV : 9801FFD743C3D4AB

9801FFD743FE9DD1

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN

0

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/02/2021 09:37:33
CSV : 9801FFD743FE9DD1

El sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El informe anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas, y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios.

El informe aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD743FE9DD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/02/2021 09:37:33
CSV : 9801FFD743FE9DD1

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.

Las cifras globales de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones presentadas en el año 2020 son las siguientes:

SUGERENCIAS	26
RECLAMACIONES	43
FELICITACIONES	1
TOTAL	70

A continuación, las mismas cifras totales desglosadas por materias:

MATERIA	SyR PRESENTADAS
MOVILIDAD, TRANSPORTES Y MULTAS	20
ATENCIÓN CIUDADANA	2
SALUD	3
SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	1
URBANISMO	1
ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD Y HACIENDA	4
CULTURA	32
DEPORTES	1
ECONOMÍA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	1
EDUCACIÓN Y JUVENTUD	2
VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	3
TOTAL	70

9801FFD743FE9DD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/02/2021 09:37:33
CSV : 9801FFD743FE9DD1

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

A partir de ello, señalar como, dentro de la materia "movilidad, transportes y multas", se incluye una de las cuestiones por las que se han recibido mayor número de reclamaciones en este pasado año como fueron las referentes a la "ocupación de la vía pública" por la autorización de terrazas en bandas de estacionamiento a los establecimientos de hostelería y restauración.

Por otro lado, son las sugerencias y reclamaciones presentadas en relación con la materia "cultura" las que hacen referencia principalmente al punto que hemos indicado más arriba de dependencias concretas.

De acuerdo con ello, debe destacarse en esta materia las actividades que se desarrollan en los centros culturales de los distritos.

El hecho de que estas dos materias representen la mayor parte de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas durante el pasado año, hasta el punto de que entre las dos constituyen el 75% del total, obedece al hecho de que se trata de cuestiones en las que ha incidido la situación excepcional creada por la pandemia del COVID-19.

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

Estos han sido los motivos principales de planteamiento de escritos a través del sistema de sugerencias y reclamaciones, como se ha indicado, aunque hemos querido en este punto completar el análisis con la indicación de la tercera materia "administración de la ciudad y hacienda" por la que se han planteado, con el fin de completar el panorama aunque hayan sido estas últimas de muy escasa cuantía.

9801FFD743FE9DD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/02/2021 09:37:33
CSV : 9801FFD743FE9DD1

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

Las sugerencias y reclamaciones que se han recibido en esta materia hacen referencia a los problemas que han planteado muchos vecinos respecto a estos dos asuntos:

- Reducción de plazas de aparcamientos para residentes disponibles.

- Molestias originadas a los vecinos por el horario de las terrazas.

CULTURA-ACTIVIDADES EN CENTROS CULTURALES DE LOS DISTRITOS

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

- Necesidad de que se amplíe la oferta municipal en lo relativo a los horarios y número de plazas de las salas de estudio como espacio que, si bien es complementario de la Red de Bibliotecas Municipales, es gestionado desde los centros culturales de distrito. Esta causa se ha planteado durante el pasado año tanto antes de la declaración del estado de alarma, como después de que se llevara a cabo su reapertura al acabar este último.

- Medidas higiénico-sanitarias en relación con las actividades que se imparten en los centros culturales, una vez que se ha producido su reapertura tras el fin de la suspensión de actividades como consecuencia de la derogación del estado de alarma el pasado 21 de junio.

- Posibilidad, debido a la suspensión inicial de los cursos y talleres, de que se mantenga para el próximo curso la asignación de plazas efectuada en el 2019/2020.

ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD Y HACIENDA

En este apartado las sugerencias y reclamaciones presentadas han hecho referencia a cuestiones cómo la imposibilidad de acceder a las transmisiones de plenos de los distritos, la suspensión del servicio de celebración de bodas civiles durante la vigencia del estado de alarma, la posible incompatibilidad de vocales

9801FFD743FE9DD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/02/2021 09:37:33
CSV : 9801FFD743FE9DD1

vecinos de las juntas municipales de distrito y la reapertura parcial en el mes de septiembre de las oficinas de atención al ciudadano.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

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

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

En otras ocasiones las sugerencias y reclamaciones vienen referidas a otros temas en los que los distritos son meros ejecutores de la planificación y programación que se ha efectuado desde otros órganos del ayuntamiento, esencialmente desde otras áreas de gobierno, por lo que, al igual que en el caso anterior, son estos otros órganos los que, una vez contestada la sugerencia o reclamación, reciben de nuestra parte comunicación del contenido de la reclamación y la petición, efectuada desde esta dirección general, de que la estudien y tomen las decisiones que estimen más adecuadas al respecto.

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

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

Con motivo de la evolución de la situación provocada por el coronavirus (COVID-19) y, en cumplimiento de las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, el Ministerio de Sanidad y la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento ha adoptado en 2020 una serie de disposiciones normativas en relación con el

9801FFD743FE9DD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/02/2021 09:37:33
CSV : 9801FFD743FE9DD1

desarrollo de determinadas actividades de su competencia, algunas de las cuales son gestionadas desde los distritos.

En lo que hace referencia a esta cuestión indicar que, en fecha 14 de mayo, se adoptó por la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración la Resolución 51 relativa a las medidas de apoyo a las terrazas como consecuencia del estado de alarma por la crisis del COVID-19. Ésta ha sido objeto de posteriores adaptaciones a las distintas disposiciones normativas dictadas por la autoridad sanitaria con estricto cumplimiento de las condiciones de protección de la salud interpersonal de clientes y viandantes.

A partir de la situación descrita en el punto anterior hemos de indicar como el apartado 8º, 1, 1.1 g del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 27 de junio de 2019, de organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía asigna a la Dirección General de Coordinación de Coordinación territorial y Desconcentración como competencia específica la de “Coordinar, impulsar y supervisar las actuaciones necesarias para el funcionamiento de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración, así como asesorar técnica y jurídicamente a los Distritos en esta materia”.

En esta materia se ha tratado de prestar todo el apoyo que fuera posible a los establecimientos de hostelería y restauración con el fin de ayudarles a mitigar las dificultades de tipo laboral y económico originadas por la pandemia.

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

Respecto a la cuestión de los horarios de las terrazas se ha informado a los ciudadanos que las medidas de flexibilización adoptadas por la Comisión no han afectado y, por tanto, no lo han ampliado, al horario de las terrazas que sigue siendo el mismo que el autorizado en la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración, de 30 de julio de 2013, para las nuevas solicitudes. Este viene determinado por el artículo 17.1 de la Ordenanza citada que señala cómo "El horario máximo de funcionamiento de las terrazas en periodo estacional, será hasta la una a.m. de domingo a jueves y, hasta las dos horas y treinta minutos a.m. los viernes, sábados y vísperas de festivo. El resto del año, para aquellas que tengan autorización para un periodo de funcionamiento anual, será hasta las veinticuatro horas. En ambos

9801FFD743FE9DD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/02/2021 09:37:33
CSV : 9801FFD743FE9DD1

supuestos, el montaje y funcionamiento de la terraza no podrá iniciarse antes de la hora establecida por la normativa correspondiente".

Por otra parte, se ha informado que, con carácter general, la fijación horarios es competencia de la Comunidad de Madrid a través de la Orden 1562/1998, de 23 de octubre, de la Consejería de Presidencia de la Comunidad de Madrid, por la que se establece el régimen relativo a los horarios de los locales de espectáculos públicos y actividades recreativas así como de otros establecimientos abiertos al público.

CULTURA-ACTIVIDADES EN CENTROS CULTURALES DE LOS DISTRITOS

La primera parte de las sugerencias y reclamaciones recibidas en relación con los centros culturales son las referentes a la:

- Necesidad de que se amplíe la oferta municipal en lo relativo a los horarios y número de plazas de las salas de estudio como espacio que, si bien es complementario de la Red de Bibliotecas Municipales, es gestionado desde los centros culturales de distrito.

En este punto, por un lado, respecto a las sugerencias y reclamaciones planteadas ante de la entrada en vigor del estado de alarma se ha informado a los ciudadanos, al responder a las sugerencias de la información que ofrece el Ayuntamiento a través de la web municipal www.madrid.es en lo relativo a número de plazas, disponibilidad de horarios y existencia de zonas WIFI en las mismas, así como de la disponibilidad de todos estos elementos en distritos colindantes con el del interesado que plantea la reclamación.

Por otro lado, debe destacarse como, al ser la gestión de las salas de estudio un tema que queda dentro del ámbito de decisión de cada uno de los centros culturales, no puede darse una respuesta conjunta y uniforme en relación con las cuestiones de la ampliación de su capacidad y horarios.

Respecto a las planteadas con posterioridad a la derogación del estado de alarma el 21 de junio pasado y en las que se hace referencia a la existencia del sistema de cita previa para acceder a las mismas, se informa de las limitaciones establecidas por la actual situación higiénico-sanitaria, así como de las condiciones a las que ha de ajustarse la utilización del servicio de cita previa que viene determinada igualmente por las actuales restricciones determinadas por la pandemia.

9801FFD743FE9DD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/02/2021 09:37:33
CSV : 9801FFD743FE9DD1

El segundo punto que se ha planteado en esta materia es:

- Posibilidad, debido a la suspensión inicial de los cursos y talleres, de que se mantuviera para el próximo curso la asignación de plazas efectuada en el 2019/2020.

En este punto ha de tenerse en cuenta que esta cuestión se planteó por los ciudadanos antes del fin del estado de alarma. Por ello, la respuesta que se dio desde la dirección general indicaba que, en esas fechas, el ayuntamiento estaba trabajando en la preparación de la programación para el curso 2020/2021.

Para ello, se estaban desarrollando una serie de acciones como eran la realización de un estudio de la demanda de plazas en las actividades ofertadas durante el curso 2019/2020 con el fin de reforzar la oferta de las actividades más demandadas y eliminar aquellas actividades con escasa demanda.

Las previsiones del ayuntamiento contemplaban en ese momento una apertura de curso en el mes de octubre de 2020, sin perjuicio de que posteriormente pudiera retrasarse su inicio.

Al mismo tiempo, y teniendo en cuenta que deberían adoptarse en todo momento medidas preventivas de distanciamiento social, se estaba analizando la implantación de criterios como el de la cita previa si fuera necesaria la atención presencial, la limitación de aforos de las aulas, la desinfección de los materiales comunes después de cada uso y la limitación de la duración de las clases a un máximo de 50 minutos.

De conformidad con dicho calendario de actuaciones, la publicación de la programación en la web municipal se produciría el día 23 de junio, pudiendo presentarse solicitudes desde el día 24 de junio hasta el 7 de julio.

Señalar también como la presentación de solicitudes se ha realizado como habitualmente, si bien dado el elevado porcentaje de solicitudes presenciales de otros años, desde los distritos se ha establecido un servicio de cita previa que ha organizado la presentación presencial, ya sea por el sistema de cita previa o mediante correo electrónico. Al mismo tiempo, el proceso de matriculación y pago ha sido, como es habitual, en septiembre.

9801FFD743FE9DD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/02/2021 09:37:33
CSV : 9801FFD743FE9DD1

Por último, la tercera cuestión planteada ha sido la siguiente:

- Medidas higiénico-sanitarias en relación con las actividades que se imparten en los centros culturales una vez que se ha producido a su reapertura tras el fin de la suspensión de actividades como consecuencia de la derogación del Estado de Alarma el pasado 21 de junio.

En relación con esta cuestión, se ha trasladado a los ciudadanos lo que, desde nuestro punto de vista, puede señalarse como una clara acción de mejora. Así, desde el Área delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana se remitió en el mes de octubre a todos los distritos un Protocolo para la puesta en marcha de los talleres en los centros culturales. En él se recoge un compendio de todas las cuestiones referentes a este tema en un único documento que sirve de orientación, sin perjuicio de su adaptación posterior a los cambios normativos que, en su caso, se produzcan.

Por otro lado, dado que los centros culturales ofrecen una diversidad de contenidos en sus talleres que están dirigidos fundamentalmente a facilitar a la ciudadanía una oferta de actividades con una base cultural y formativa pero que, en esencia, tienden a ser realizadas como actividades de ocio o tiempo libre, se ha considerado más adecuada a su naturaleza la aplicación a los mismos de un régimen similar al establecido en la Orden 668/2020, de 19 de junio, de la Consejería de Sanidad, por la que se establecen medidas preventivas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 una vez finalizada la prórroga del estado de alarma establecida por el Real Decreto 555/2020, de 5 de junio, con la redacción dada por las distintas modificaciones posteriores, en los apartados que regulan la actividad y programas públicos que se realizan en museos, salas de exposiciones, monumentos y otros equipamientos culturales.

De acuerdo con ello, se ha informado que por parte de los distritos se han adoptado una serie de medidas de seguridad para los usuarios de los centros culturales municipales entre las que se incluyen el mantenimiento de una distancia social mínima de dos metros, dispensadores de hidrogel repartidos por el centro a disposición de todos los usuarios para que puedan mantener una correcta higiene de manos, control del aforo del centro para mantener la distancia social de seguridad y, por último, el uso de material propio de cada usuario, si fuera posible, debidamente desinfectado, debiendo señalarse que las actividades que requieran contacto físico seguirán excluidas de la oferta de los centros culturales.

Teniendo todo ello en cuenta, se ha considerado que la única limitación que se exigiría para la realización de los talleres es la de respetar el aforo del 50% y las

9801FFD743FE9DD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/02/2021 09:37:33
CSV : 9801FFD743FE9DD1

correspondientes distancias y medidas de seguridad, de conformidad con el criterio que se recomendó en el protocolo antes citado, estén o no en zonas básicas de salud.

En la actualidad, se han adoptado medidas por el ayuntamiento que se refieren a los trabajadores municipales que prestan sus servicios en dichos centros, compatibilizando el trabajo presencial solo cuando sea imprescindible con el teletrabajo y su realización "a distancia" así como con la dotación a dicho personal de medios de protección e higiene. Igualmente se han adoptado medidas relativas al reajuste de los horarios de las clases cuando sea necesario, con el fin de que puedan adaptarse al adelanto de la hora de cierre establecida por la Comunidad de Madrid o las medidas especiales que deben cumplirse en las zonas básicas de salud.

ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD Y HACIENDA

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

9801FFD743FE9DD1

En el tema de la imposibilidad de acceder a las transmisiones en directo de los plenos en determinados distritos se les ha informado que se ha debido a un cambio en la configuración de AKAMAI (plataforma que permite la salida de los videos desde el Ayuntamiento a Internet), por lo cual se realizaron trabajos desde el IAM (Informática del Ayuntamiento de Madrid) junto con la empresa suministradora de la aplicación e infraestructura de la solución de videoactas, para solucionar los problemas de configuración en varios distritos, así como de los trabajos que se realizaron en el mes de julio para la adjudicación de un contrato de soporte y mantenimiento de toda la infraestructura de videoactas en los distritos con la que se pudieran realizar actuaciones precisas sobre estos sistemas de forma más eficiente.

Respecto a la suspensión del servicio de celebración de bodas civiles durante la vigencia del estado de alarma acordada en el Decreto de 16 de marzo de la Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación así como en el posterior Decreto de 25 de marzo acordando extender las medidas de suspensión de actividades recogidas en sus Decretos de 10, 11, 12, 13 y 16 de marzo de 2020, se les ha informado que en la fecha en la que se planteó la reclamación la situación venía determinada por la aprobación por el Consejo de Ministros el pasado 28 de abril del llamado "Plan para la transición hacia una nueva normalidad" en el que se establecían las fases en las que se produciría la desescalada de las limitaciones vigentes en ese momento y se determinaba el marco al que había de ajustarse el Ayuntamiento en su toma de decisiones. De acuerdo con ello, la situación de aquel momento de la Comunidad de Madrid en la Fase 1 conllevaba que lo acordado por la Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación al dictar el Decreto de 25 de marzo mantuviera su vigencia, toda vez que en esta Fase 1 no

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/02/2021 09:37:33
CSV : 9801FFD743FE9DD1

estaba permitida la autorización de matrimonios civiles, excepto en situaciones extraordinarias.

Sobre la posible incompatibilidad de vocales vecinos de las juntas municipales de distrito se ha informado a los ciudadanos de la normativa aplicable en esta cuestión en lo referente a los requisitos para poder acceder a esta condición, nombramiento, cese y obligaciones que está constituida por el Reglamento Orgánico de los Distritos de la Ciudad de Madrid (artículos 37, 38, 40, 43 y 47). Por último, se les informa igualmente acerca de la posibilidad de acudir, en caso de que lo consideren necesario, a la Oficina Municipal contra el Fraude y la Corrupción para poner en conocimiento de la misma cualquier actuación que consideren que pueda suponer una mala administración intencionada en el ejercicio de poderes públicos, en beneficio particular de personas físicas o jurídicas y en perjuicio de los intereses generales.

Por último, en relación con la reapertura parcial en el mes de junio de las Oficinas de Atención al Ciudadano, se ha informado de que, en esas fechas, la atención estaba sujeta al cumplimiento de las normas sanitarias dictadas por las autoridades. Por ello, las Oficinas que habían reanudado su actividad el día 8 de junio funcionaban exclusivamente como oficinas en materia de asistencia a Registro y sólo con cita previa y, a partir del día 15 de junio, para la atención de otros servicios como los de Padrón (alta y cambio de domicilio), Registro, Tarjeta azul (obtención de la tarjeta de transporte e información sobre la obtención de duplicados) y obtención de identificación electrónica (claves de usuario y contraseña para utilización de servicios electrónicos del Ayuntamiento de Madrid).

3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS** de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020.

La evaluación de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020 debe partir del hecho de que en este pasado año el Ayuntamiento de Madrid, al igual que ha ocurrido con las restantes administraciones públicas, ha visto condicionada su acción de gobierno y administrativa por la lucha contra la pandemia. Se ha visto enfrentado a una situación absolutamente excepcional que ha condicionado el tipo y alcance de las medidas que, en este tema y en los restantes, podía adoptar puesto que en todos los casos lo prioritario era, en un primer momento adoptar las medidas que pudieran permitir luchar contra la enfermedad y así contribuir a salvar el mayor número posible de vidas y, en un segundo momento, intentar que el mayor daño colateral originado por el virus como era el correspondiente al capítulo económico fuera mitigado.

9801FFD743FE9DD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/02/2021 09:37:33
CSV : 9801FFD743FE9DD1

A partir de ello, la evaluación ha de ser realizada teniendo en cuenta que el objetivo prioritario era la lucha contra el virus y, si ello era posible además, tratando de atender las razones por las que los ciudadanos han planteado sugerencias y reclamaciones.

Por tanto, siguiendo la metodología utilizada en los apartados anteriores, en este nos vamos a centrar en los temas que han concentrado el mayor número de sugerencias y reclamaciones como son la ocupación de la vía pública y el funcionamiento de los centros culturales.

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

En este punto debe indicarse como, siendo la mejor evaluación de resultados la existencia o no de reclamaciones por parte de los ciudadanos acerca de una determinada cuestión, las acciones adoptadas de mejora que se han descrito anteriormente de sustitución de plazas de residentes por otras deben estar siendo efectivas en la medida que, desde el pasado mes de octubre, no se han recibido quejas por este motivo ante la dirección general.

Por otra parte, como ya se ha indicado en esta cuestión es preciso realizar la evaluación teniendo en cuenta el indudable apoyo que ha supuesto para los establecimientos de hostelería y restauración la posibilidad dada por el Ayuntamiento de ampliar la superficie de sus terrazas en bandas de estacionamiento.

CULTURA-ACTIVIDADES EN CENTROS CULTURALES DE LOS DISTRITOS

Respecto a al punto primero referente a la necesidad planteada por los ciudadanos, antes de la entrada en vigor del estado de alarma, de que se ampliara el número y la capacidad de las salas de estudio municipales, desde los centros nos indican que, a partir de 2017, se inició una política de ampliación de horarios (fundamentalmente en las fechas de exámenes) y que, en marzo del pasado año, se producía en 11 de las salas de estudio.

Del análisis que realizan los directores de los centros culturales resultaba una aceptación muy positiva de la ampliación como lo probaba la elevada asistencia a las mismas en las fechas indicadas, que en todo caso estaba condicionada a las disponibilidades presupuestarias de los centros culturales.

9801FFD743FE9DD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/02/2021 09:37:33
CSV : 9801FFD743FE9DD1

A partir del fin de la vigencia del estado de alarma el ayuntamiento ofrece, con las limitaciones impuestas por las medidas higiénico-sanitarias que en primer lugar obligan a acceder a ellas a través del sistema de cita previa, ofrece el servicio denominado "Salas de estudio con horario ampliado". En él se recogen las 11 salas de estudio que, en la actualidad, ofrecen servicios con horario ampliado que, en la mayor parte de los casos, incluye al menos uno de los dos días del fin de semana en horario de mañana y tarde.

De esta manera, a pesar de las limitaciones impuestas por la pandemia se ha conseguido mantener este servicio sin que exista limitación en su acceso por el hecho de residir en uno u otro distrito.

Por tanto, puede también indicarse que puede hacerse una evaluación positiva de las mejoras introducidas en este tema.

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

Por tanto, al igual que se ha indicado en el tema de las salas de estudio se puede hacer una evaluación positiva de las mejoras introducidas en este tema puesto que gracias a ellas es posible desarrollar esta actividad de la forma más normalizada que permiten las actuales circunstancias.

Firmado electrónicamente

LA DIRECTORA GENERAL DE COORDINACIÓN

TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN

Ángela Pérez Brunete

9801FFD743FE9DD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/02/2021 09:37:33
CSV : 9801FFD743FE9DD1

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permite detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El objeto de este informe es analizar las Sugerencias y Reclamaciones recibidas en la Unidad Gestora de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía durante el año 2020.

Con su elaboración se da cumplimiento tanto a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, elaborado mediante Acuerdo de 4 de diciembre de 2008 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, que establece que las distintas unidades administrativas redactarán, anualmente, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas; como al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones aprobada el 10 de mayo de 2012 y cuya última fecha de revisión es de junio de 2020, en ella se establece la que se analizará anualmente las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de las unidades del Ayuntamiento de Madrid que hayan recibido más de 10 al año. Debiendo todas estas unidades elaborar un informe en el que detallan el análisis realizado y las acciones de mejoras identificadas, aprobadas ya implantadas o para poner en marcha, con el fin de solucionar los problemas detectados.

Además, para la realización de este informe debe tenerse en cuenta el Acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid en **sesión ordinaria de 23 de diciembre de 2016** donde se aprobó la elaboración de un informe que identifique áreas de mejora en aquellas materias que hayan sido reclamadas por la ciudadanía. Dicho texto será propuesto por la comisión de Sugerencias y Reclamaciones y elevado al Pleno del Ayuntamiento de Madrid para su aprobación, formando parte del informe anual, será expuesto al Pleno durante el primer semestre; teniendo en cuenta las conclusiones de dicho informe, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid instara a las Áreas respectivas y a las Juntas de Distrito a tomar las decisiones adecuadas para solucionar los problemas planteados por la ciudadanía en las reclamaciones materia de su competencia.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2020

Tipo de Expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes	Porcentaje
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	Sugerencias	97	4,50
	Reclamaciones	1678	78,45
	Felicitaciones	364	17,05
	Total	**2.139**	**100%**

Evolución Interanual por Tipo de Expediente.

Unidad	*Tipo Expediente*	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*% Evolución 2019 / 2020*
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	Sugerencia	174	71	136	97	-28,6%
	Reclamación	1.277	796	2.331	1.678	-28,0%
	Felicitación	515	245	594	364	-38,7%
	Total	**1.966**	**1.112**	**3.061**	**2.139**	**-30,1%**

Clasificación de las SyR por Materias y Submaterias

Materia	**Submateria**	**Total 2019**	**Total 2020**	*% Evolución 2019 / 2020*
Atención Ciudadana	Redes Sociales	**34**	**20**	**-41,18%**
	Cita previa	**48**	**74**	**54,17%**
	Registro presencial	**1**	**8**	**700,00%**
	Avisos Madrid	**23**	**27**	**17,39%**
	Chat en línea	**1**	**31**	**3000,00%**
	Oficinas de Atención a la Ciudadanía	**1.695**	**746**	**-55,99%**
	Otras dependencias municipales	**2**	**1**	**-50,00%**
	Teléfono 010	**1.189**	**1.202**	**1,09%**
	Página Web	**48**	**28**	**-41,67%**
	Sede Electrónica/Registro electrónico	**1**	**1**	**0,00%**
	SYR		**1**	
	Madrid Central	**11**		**-100,00%**
Total		**3.061**	**2.139**	**-30,12%**

Localización por Dependencia Municipal o Distrito

Unidad	Dependencia Municipal	Total
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	SIN CALIFICAR	1.491
	OAC ARGANZUELA	34
	OAC BARAJAS	15
	OAC CARABANCHEL	40
	OAC CENTRO	37
	OAC CHAMARTIN	42
	OAC OAC CHAMBERÍ	32
	OAC CIUDAD LINEAL	37
	OAC FUENCARRAL - EL PARDO	26
	OAC HORTALEZA	35
	OAC LATINA	39
	OAC MONCLOA - ARAVACA	43
	OAC MORATALAZ	24
	OAC NUMANCIA	3
	OAC PUENTE DE VALLECAS	20
	OAC RETIRO	17
	OAC SALAMANCA	40
	OAC SAN BLAS	24
	OAC SANCHINARRO	21
	OAC TETUÁN	33
	OAC USERA	21
	OAC VICÁLVARO	15
	OAC VILLA DE VALLECAS	19
	OAC VILLAVERDE	26
	Oficina Auxiliar de Aravaca	4
	Oficina Auxiliar de El Pardo	1
	Total	**2.139**
Total		**2.139**

Estado de tramitación

	Tipo Expediente	Archivadas sin respuesta	Contestada	No admitida	Total Terminadas	Total Entrada
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	Sugerencia	0	95	2	**97**	**97**
	Reclamación	0	1.629	49	**1.678**	**1.678**
	Felicitación	0	364	0	**364**	**364**
	Total	**0**	**2.088**	**51**	**2.139**	**2.139**

Tiempo medio de respuesta

Unidad		Tiempo Medio Días Naturales 2020	Tiempo Medio Días Naturales 2019	Tiempo Medio Días Naturales 2018
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Total	17,21	15,82	21,89

(Año 2020 tiempo Medio en días Naturales: Sugerencias 18,76; Reclamaciones 19,30; Felicitaciones 7,17)

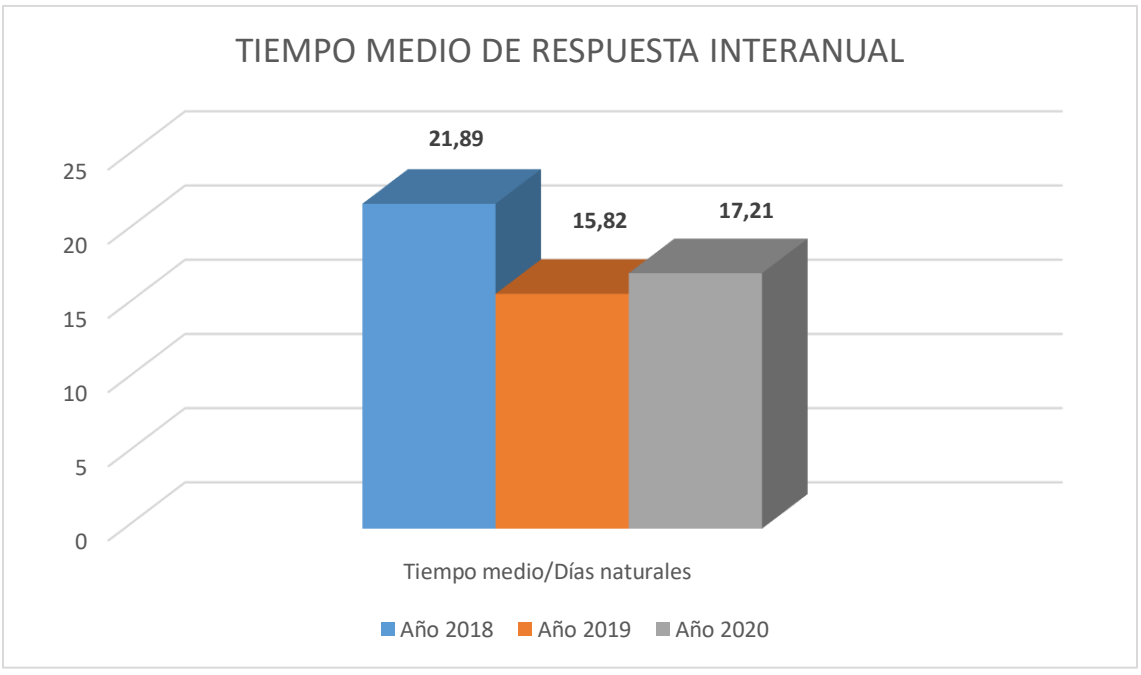


Tabla SYR 2020 (con inclusión de las Submaterias)

Categoría Unidad (Actual)	Atención Ciudadana -Sugerencia y Reclamación General-											2020		2019		Variación Interanual △
	Redes Sociales - -	Cita previa - -	Registro presencial -	Avisos Madrid - -	Chat en línea - -	Oficinas de Atención al Ciudadano -	Otras dependencias municipales - -	Teléfono 010 -	Página Web -	Sede Electrónica - -	SYR - -	Total	%	Tota	%	
VALOR NULO EN ORIGEN - DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA-	0	0	0	0	0	2	0	43	0	0	0	**45**	**2,10**	**442**	**14,43%**	**-89,82 %**
Información general	6	1	2	1	11	168	1	164	17	1	0	**372**	**17,39**	**542**	**17,60%**	**-31,37%**
Impresos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	**1**	**0,05**	**2**	**0,06%**	**-50,00%**
Información urbanística	0	0	0	0	0	11	0	2	3	0	0	**16**	**0,75**	**38**	**1,24%**	**-57,89 %**
Registro	1	3	6	0	2	129	0	7	0	0	0	**148**	**6,92**	**215**	**7,02%**	**-31,16%**
Cita previa	1	27	0	0	0	34	0	31	2	0	0	**95**	**4,44**	**206**	**6,72%**	**-53,88 %**
Padrón	0	4	0	0	3	165	0	16	2	0	0	**190**	**8,88**	**568**	**18,55%**	**-66,55 %**
Cambio domicilio permisos tráfico	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	**2**	**0,09**	**5**	**0,16%**	**-60%**
Tributos periódicos	0	0	0	0	1	6	0	14	0	0	0	**21**	**0,98**	**31**	**1,01%**	**-32,26%**
SER	0	0	0	0	1	26	0	52	0	0	0	**79**	**3,69**	**141**	**14,60%**	**-43,97%**
Firma electrónica	0	0	0	0	0	14	0	3	0	0	0	**17**	**0,79**	**18**	**0,58%**	**-5,56%**
Tarjeta azul	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	**4**	**0,19**	**14**	**0,45%**	**-71,43%**
Tarjeta Azul. Tiempo de espera para obtener cita previa.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**	**0**	**0**	
Avisos y peticiones	0	0	0	25	1	2	0	37	1	0	0	**66**	**3,09**	**70**	**2,28%**	**-5,71%**
Sanciones tráfico	0	1	0	0	0	3	0	36	0	0	0	**40**	**1,87**	**62**	**2,02%**	-35,48%

Categoría Unidad (Actual)	Atención Ciudadana -Sugerencia y Reclamación General-											2020		2019		Variación Interanual △
	Redes Sociales - -	Cita previa - -	Registro presencial -	Avisos Madrid - -	Chat en línea - -	Oficinas de Atención al Ciudadano -	Otras dependencias municipales - -	Teléfono 010 -	Página Web -	Sede Electrónica - -	SYR - -	Total	%	Tota	%	
Peticiones servicios sociales	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	**4**	**0,19**	**3**	**0,09%**	33,33 %
Teleasistencia	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	**1**	**0,05**	**4**	**0,13%**	-75,00%
No especificado	3	2	0	1	8	98	0	108	2	0	1	**223**	**10,43**	**215**	**7,02%**	3,72%%
Centros abiertos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**	**2**	**0,06%**	-100,00%
Tarjeta Madridmayor.es	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	**1**	**0,05**	**2**	**0,06%**	-50,00%
Usuario y Contraseña	0	1	0	0	0	18	0	1	0	0	0	**20**	**0,94**	**2**	**0,06%**	900,00%
Bicicleta Pública	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	**12**	**0,56**	**7**	**0,22%**	71,43%
Madrid Central	8	0	0	0	1	8	0	155	0	0	0	**172**	**8,04**	**261**	**8,52%**	-34,10%
Áreas de Prioridad Residencial (APR)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**	**5**	**0,16%**	-100,00%
Información General. Tiempo de Espera	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	**2**	**0,09**	**56**	**0**	-96,43%
Registro. Tiempo de Espera	0	0	0	0	0	26	0	0	0	0	0	**26**	**1,22**	**72**	**2,35%**	-63,89%
Cita Previa. Tiempo de espera para obtenerla	0	25	0	0	1	13	0	1	1	0	0	**41**	**1,92**	**9**	**0,29%**	355,56%
Censo electoral	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**	**10**	**0,32%**	-100,00%
Padrón. Tiempo de Espera para obtener cita previa	0	10	0	0	0	4	0	0	0	0	0	**14**	**0,65**	**34**	**1,11%**	-58,52%
Censo de locales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**	**0**	**0**	
Catastro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**	**3**	**0,09%**	-100,00%
Tarjeta de Vecindad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**	**0**	**0**	
Cierre por aforo en OAC	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	**1**	**0,05**	**3**	**0,09%**	-66,67%
Cierre OAC por motivos técnicos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	**1**	**0,05**	**0**	**0**	

Categoría Unidad (Actual)	Atención Ciudadana -Sugerencia y Reclamación General-											2020		2019		Variación Interanual △
	Redes Sociales - -	Cita previa - -	Registro presencial -	Avisos Madrid - -	Chat en línea - -	Oficinas de Atención al Ciudadano -	Otras dependencias municipales - -	Teléfono 010 -	Página Web -	Sede Electrónica - -	SYR - -	Total	%	Tota	%	
Insuficiente personal en OAC	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	**1**	**0,05**	**0**	**0**	
Sugerencias y reclamaciones	1	0	0	0	0	2	0	5	0	0	0	**8**	**0,37**	**5**	**0,16%**	60,00 %
Trato inadecuado	0	0	0	0	2	2	0	47	0	0	0	**51**	**2,38**	**4**	**0,13%**	1175,00%
Tiempo de espera/saturación	0	0	0	0	0	1	0	463	0	0	0	**464**	**21,69**	**10**	**0,32%**	4550,00%
Covid-19	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	**1**	**0,05**	**0**	**0**	
Total	**20**	**74**	**8**	**27**	**31**	**746**	**1**	**1.202**	**28**	**1**	**1**	**2.139**	**100,00**	**3061**	**100,00%**	**-30,12%**

VER ANEXO 1

TABLA DE SYR TRAMITADAS CON SUGERENCIAS DE MEJORA EN 2020

Una vez realizado el análisis de las causas que han motivado las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2020 por Línea Madrid (Dirección General de Atención a la Ciudadanía), se procede a indicar las áreas en las que pueden desarrollarse acciones de mejora, las actuaciones realizadas durante 2020 para la implantación de estas, así como las propuestas de actuación previstas en un futuro próximo.

Las **ÁREAS DE MEJORA** detectadas por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía (DGAC / Línea Madrid) a partir del análisis de las sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía, o propuestas directamente por ella, se centran tanto como en los distintos canales de Línea Madrid (Oficinas de Atención a la Ciudadanía-OAC, teléfono 010, Twitter de Línea Madrid, página web www.madrid.es) como en los servicios prestados por éstos (cita previa, Padrón, autorizaciones SER, información, etc.)
Dichas áreas de mejora tienen como objetivo facilitar la información y las gestiones a la ciudadanía, así como simplificar los procesos de gestión. Podemos agrupar las áreas de mejora detectadas en tres grandes grupos:

1. **Mejora de la información disponible en la web municipal**
2. **Mejoras realizadas en las aplicaciones corporativas y servicios**
3. **Mejora en la atención e información prestadas por los distintos canales de Línea Madrid**

Las acciones y medidas ejecutadas durante el año 2020 se analizarán siguiendo el esquema de estos tres Grupos de Mejora.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS EN 2020

A partir de análisis de las sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía para cada una de las Áreas de Mejora detectadas durante 2020, la Dirección General de Atención a la Ciudadanía ha llevado a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones concretas:

1. **Mejora de la información disponible en la web municipal**:

   - **Reelaboración de los mensajes** de ayuda publicados en www.madrid.es detectados por la ciudadanía como heterogéneos y poco claros en su contenido.

   - **Comunicación externa Información Urbanística**: Ante la inexistencia de información WEB sobre el Derecho Municipal de Tanteo y Retracto, la Empresa Municipal de la Vivienda (EMVS) ha publicado un nuevo TRÁMITE llamado "*Solicitud de pronunciamiento sobre derecho de tanteo y retracto de una vivienda de protección*" cuando se producen ventas de viviendas protegidas.

- **Descarga formulario petición Certificado de Empadronamiento Histórico:** Se ha procedido a la subsanación del error que ha comunicado la ciudadanía, cuando se intentaba descargar en el portal institucional www.madrid.es el formulario de petición del Certificado de Empadronamiento Histórico.

- **Respecto a los contenidos de www.madrid.es relativos a las instalaciones**: se ha incluido información sobre accesibilidad completa a los mismos, a petición de comunicaciones de la ciudadanía se han modificado errores detectados o cambios de sede.

- **Mejora de la información disponible en el buscador**. Esta mejora ha supuesto un cambio en los contenidos imprecisos o incorrectos a instancia del Departamento de Atención Telefónica.

2. **Mejoras realizadas en las aplicaciones corporativas y servicios**:

- **Cambio color en la configuración de la APP Avisos Madrid**: en la información de la app aparecen unos anillos de 3 colores: Gris (en trámite) rojo (rechazado) Todo gris (resuelto). A través de las sugerencias recogidas por la ciudadanía el gris da lugar a confusión, siendo más aclaratorio el color verde. Se ha procedido a cambiar a este color cuando la incidencia se ha resuelto.

- **Aviso cancelación de incidencia en la App Avisos Madrid**: cuando se resuelve o cancela una incidencia, no se devuelve notificación al usuario y en caso de cancelación tampoco se informan los motivos. Se ha implantado parcialmente como mejora que con el desarrollo de la APP de Avisos Madrid (actualmente llamada Madrid Móvil) que la persona que pone el aviso reciba directamente la información completa de cómo se ha resuelto éste, y que reciba dicha información a través de SMS, correo electrónico o push de la App móvil (en función del canal de comunicación seleccionado). Durante 2020 se han implantado las comunicaciones y hay una cuenta de correo en la APP para poder escribir.

- **Dificultad para acceder a la aplicación Avisos Madrid:** Como mejora se ha incluido en el portal institucional en la portada de acceso a la aplicación una guía de uso y FAQs de manera que resulta más accesible para ciudadanía.

- **Avisos para retirada de enseres**: Estos avisos producen errores de interpretación en el trámite para retirada de enseres, confundiendo la petición de hora para ponerse en contacto con la hora de retirada de dichos enseres. Al ser una incidencia reiterada en varias sugerencias, se ha corregido el trámite de referencia, apareciendo en el enlace Avisos: Incidencias y peticiones de recogida de enseres y muebles lo siguiente "*Para solicitar una recogida puntual de muebles, enseres y grandes electrodomésticos, podrá hacerlo a través de los canales establecidos. Para ello, se deberá facilitar al menos un número de teléfono con el fin de que los servicios municipales contacten con la persona interesada y acuerden el día y hora para la recogida de estos*". Y en "cómo realizar el trámite", en su punto 4, tras su modificación, indica que se utilice el calendario al efecto. Indicando actualmente que se utilice el calendario.

3. **Mejora en la atención e información prestadas por los distintos canales de Línea Madrid:**

- **En el ámbito del canal telefónico** se han adoptado las siguientes medidas: Aumento progresivo del número de agentes en la Plataforma 010 y en Teletrabajo; aumento del número de primarios, con el consiguiente aumento de nº de líneas disponibles; establecimiento de diferentes Promptings para canalizar las llamadas correctamente entre la Plataforma y el Teletrabajo; modificación de los parámetros de atención ajustando las llamadas en cola y los tiempos de espera máximos y se han revisado los protocolos de atención, para reducir los tiempos medios de atención.

- **SyR para anulación de sanciones**. Si bien este no es el canal para la anulación de las sanciones cuando se recibe una SyR solicitando la anulación de una sanción se realiza un análisis pormenorizado de la reclamación presentada y en aquéllos caos en los que se observa un error de la administración municipal se propone la anulación de la sanción motivada dirigida a los servicios que tienen atribuida la competencia (multas).

- **Aclaración relativa a la prevalencia del protocolo de contaminación**. Se ha incluido en los justificantes de permisos de Madrid Central la referencia a que quedará condicionada a la existencia de protocolo de contaminación.

3- ACTUACIONES PLANIFICADAS PARA SU REALIZACIÓN DURANTE LOS PRÓXIMOS AÑOS:

La DGAC como consecuencia de las sugerencias formuladas por la ciudadanía también ha propuesto otras actuaciones para su valoración e implantación, en algunas de ellas será necesaria la intervención de otras unidades municipales (IAM, Movilidad, Estadística, etc.) e incluso no municipales (Instituto Nacional de Estadística –INE–, Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid).

- **Desfibriladores**: Ante la falta de medios sanitarios para la atención de emergencias en las OACS, se ha propuesto como acción de mejora en 2020 la instalación de desfibriladores en todas las oficinas, con objeto de poder realizar primeros auxilios en casos de emergencias. La situación producida durante este año debido a la pandemia no ha permitido abordar esta mejora, quedando pospuesta para el próximo año la creación en el presupuesto de una nueva partida presupuestaria para su adquisición o bien la tramitación de expediente por parte de la Secretaría General Técnica con cargo a sus partidas presupuestarias.

- **Localización normativa legal:** en la búsqueda en la Base de datos de Normativa en ocasiones resulta difícil localizar una norma cuando se obtienen muchos resultados. Se solicita poder consultar la normativa publicada en la Sede Electrónica por fecha de aprobación o pudiendo realizar la consulta de la más antigua a la de más reciente publicación

o viceversa. Se ha iniciado un trabajo en coordinación con la DG de Régimen Jurídico y Organización "Inventario Regulatorio del Ayuntamiento de Madrid" que conllevará intervención de desarrollo por parte de IAM para su mejora.

- **Retraso en la atención de las citas programadas:** a veces por determinadas incidencias como puede ser la caída de las aplicaciones informáticas se producen retrasos en la atención de las personas con respecto a la hora de la cita programada, en este sentido se ha sugerido como mejora por parte de la ciudadanía que se pueda avisar del retraso, pudiendo modificar la cita, evitando de esta forma el desplazamiento a la oficina y los tiempos de espera.

- **Acciones para facilitar la tramitación no presencial.** Se están desarrollando diferentes acciones para reducir la necesidad de tener que acudir presencialmente a realizar gestiones a las Oficinas, de forma que se reduzca la alta demanda en la atención presencial con acciones como la promoción de servicios automatizados (Chat Bot para invitaciones de Madrid Central, Concertación de Cita con la IVR), emisión de certificados de padrón solicitados telemáticamente, promoción de la obtención de Cl@ve PIN. colaboración con la tramitación electrónica de gestiones de Padrón.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Se puede observar en los últimos meses del año 2020 una mejora en los datos de saturación del servicio, así como en las SYR de información general.

Con respecto a las SyR por errores de tramitación, al ser en su gran mayoría errores imputables a los ciudadanos, queda muy poco margen para la medida correctora, a excepción de proponer la anulación de los actos administrativos en aquellos supuestos en los que los errores son imputables a la administración municipal.

LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CASTRILLO ORTIZ MARIA ANGELES - 51631811P

Firmado digitalmente por CASTRILLO ORTIZ MARIA ANGELES - 51631811P
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, o=AYUNTAMIENTO DE MADRID, ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO, title=DIRECTORA GENERAL, serialNumber=IDCES-51631811P, sn=CASTRILLO ORTIZ, givenName=MARIA ANGELES, cn=CASTRILLO ORTIZ MARIA ANGELES - 51631811P
Fecha: 2021.03.03 12:56:24 +01'00'

Mª Ángeles Castrillo Ortiz

ANEXO 1
TABLA DE SYR TRAMITADAS CON SUGERENCIAS DE MEJORA EN 2020

CODIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	FUENTE	AMBITO	TEMATICA	UNIDAD RESPONSABLE IMPLANTACIÓN	AÑO DE IMPLANTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN (LO IMPLANTADO, DESESTIMADO, POSPUESTO, ...)
2019-30	Falta de medios sanitarios para la atención de emergencias	Instalación de desfibriladores en todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía para realizar primeros auxilios en caso de emergencias	S y R	OAC	Instalaciones	Servicio Gestión Administrativa		Pospuesta	La SGT comunica la imposibilidad de incluirlo en el presupuesto de 2021. El Servicio de Gestión Administrativa intentará solicitarlo a Madrid Salud cuando sea procedente dada la situación actual.
2019-31	Necesidad de aclaración a los ciudadanos sobre la prevalencia del protocolo de contaminación en las invitaciones a Madrid Central	Incluir en los justificantes de permisos de MC específicamente "quedarán condicionada a la existencia de protocolo de contaminación"	S y R	Implantación servicios	Comunicación Externa	Servicio Implantación		En Proceso	Se ha trasladado a los gestores que se incluya en todos los justificantes de permisos de MC, de forma genérica, estando a la espera de contestación. Se ha incluido en preguntas frecuentes en la web.

CODIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	FUENTE	AMBITO	TEMATICA	UNIDAD RESPONSABLE IMPLANTACIÓN	AÑO DE IMPLANTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN (LO IMPLANTADO, DESESTIMADO, POSPUESTO, ...)
2019-44	Inexistencia de información WEB sobre el "DERECHO MUNICIPAL DE TANTEO Y RETRACTO SOBRE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN"	Publicar en la web del Ayuntamiento un nuevo trámite llamado "Solicitud de pronunciamiento sobre derecho de tanteo y retracto de una vivienda de protección"	S y R	madrid.es	Comunicación Externa	Información Urbanística	2020	Implantada	Se ha creado el TRÁMITE de Derecho de Tanteo y Retracto de la Empresa Municipal de la Vivienda (EMVS) en la venta de una vivienda protegida.
2020-11	En la APP Avisos Madrid aparecen unos anillos de 3 colores: Gris (tramitándose) rojo (rechazado) Todo gris (resuelto). Los grises dan lugar a confusión	Poner verde en vez de gris cuando se resuelva el aviso	S y R	madrid.es	Comunicación Externa	Servicio Implantación	2020	Implantada	Se ha procedido a cambio de color verde cuando se ha resuelto el aviso.
2020-11	La APP de "Avisos Madrid", cuando se resuelve o cancela una incidencia, no se devuelve notificación al usuario y en caso de cancelación tampoco se informan los motivos. Carece de un apartado para hacer "Feedback" no se puede opinar	Conseguir con el desarrollo de la APP de Avisos Madrid que la persona que pone el aviso reciba directamente la información completa de cómo se ha resuelto éste, y que reciba dicha información a través de SMS, correo electrónico o push de la app móvil (en función del canal de	S y R	madrid.es	Comunicación Externa	Servicio Implantación		Implantada parcialmente	Pendiente de respuesta de IAM Implantadas las comunicaciones y hay una cuenta de correo en la APP para escribir

CODIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	FUENTE	AMBITO	TEMATICA	UNIDAD RESPONSABLE IMPLANTACIÓN	AÑO DE IMPLANTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN (LO IMPLANTADO, DESESTIMADO, POSPUESTO, ...)
	sobre las actuaciones y tampoco existe opción de archivar los avisos gestionados	comunicación seleccionado).							
2020-28	Localizar una determinada norma se hace complicado cuando se obtienen muchos resultados en la búsqueda	Poder consultar la normativa publicada en la Sede electrónica por la fecha de aprobación pudiendo realizar la consulta tanto de la más antigua a la más moderna o viceversa	S y R	Línea Madrid	Tecnología	Dpto. Gestión Contenidos		Pospuesta	Hay un proyecto ambicioso de DG de Régimen Jurídico ("Inventario Regulatorio del Ayuntamiento de Madrid") que lo va a solicitar por cartera de proyectos al IAM (Actualmente no está solicitada a IAM). Gestión de Contenidos no la desestima, necesidad de encontrar el momento oportuno para su desarrollo

CODIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	FUENTE	AMBITO	TEMATICA	UNIDAD RESPONSABLE IMPLANTACIÓN	AÑO DE IMPLANTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN (LO IMPLANTADO, DESESTIMADO, POSPUESTO, ...)
2020-30	Dificultad para acceder a la aplicación Avisos Madrid.es, tanto en el registro como en el resto de la operativa	Incluir en la portada de acceso a la aplicación Avisos Madrid una Guía de Uso y FAQs	S y R	madrid.es	Accesibilidad	Servicio Implantación	2020	Implantada	Posibilidad de mejora en el próximo contrato.
2020-34	Ante la fuerte demanda ciudadana, las citas en determinadas OAC se dan a más de1 día para registro	Ampliar el horario de tarde de registro en determinadas OAC de 15 h. a 20.30 ó 21 h.	S y R	OAC	Accesibilidad	SG Atención a la Ciudadanía		En Proceso	Durante 2020 y por las razones excepcionales de funcionamiento y cierre temporal de las oficinas debido a la pandemia, esta mejora se encuentra en proceso.
2020-35	Sucede que hay veces que por determinadas incidencias se producen grandes retrasos en las citas de las OAC	Avisar a los ciudadanos del retraso y dar la posibilidad de modificar la cita	S y R	OAC	Tecnología	Servicio Implantación		En Proceso	Durante este año y por razones de excepcionalidad de la atención prestada ha sido imposible abordar esta posible mejora, encontrándose en

CODIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	FUENTE	AMBITO	TEMATICA	UNIDAD RESPONSABLE IMPLANTACIÓN	AÑO DE IMPLANTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN (LO IMPLANTADO, DESESTIMADO, POSPUESTO, ...)
									la actualidad en fase de estudio.
2020-67	Error en la descarga en madrid.es del formulario de petición de Certificado de Empadronamiento Histórico	Corrección del error y habilitación de la descarga del formulario	S y R	madrid.es	Accesibilidad	Servicio Implantación	2020	Implantada	Se ha procedido a la subsanación del error que se producía en a descarga del formulario para la solicitud de este Certificado
2020-68	Error de interpretación que induce a error en el trámite de avisos para retirada de enseres, confundiendo la petición de hora para ponerse en contacto con la hora de retirada	Modificación del texto en madrid.es para dejar claro que la hora es para concretar el día de recogida	S y R	madrid.es	Accesibilidad	Servicio Implantación	2020	Implantada	Se ha corregido el trámite apareciendo en el enlace Avisos: Incidencias y peticiones de recogida de enseres y muebles lo siguiente "*Para ello, se deberá facilitar al menos un número de teléfono con el fin de que los servicios municipales contacten con la persona interesada y acuerden el día y hora para la recogida de estos*"

Código seguro de Verificación : GEN-a02d-2470-9a76-43f3-09a4-09f1-eebe-c448 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CSV : GEN-a02d-2470-9a76-43f3-09a4-09f1-eebe-c448
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA PIA JUNQUERA TEMPRANO | FECHA : 25/02/2021 09:25 | Sin acción específica

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

Código seguro de Verificación : GEN-a02d-2470-9a76-43f3-09a4-09f1-eebe-c448 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

CSV : GEN-a02d-2470-9a76-43f3-09a4-09f1-eebe-c448
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA PIA JUNQUERA TEMPRANO | FECHA : 25/02/2021 09:25 | Sin acción específica

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS.

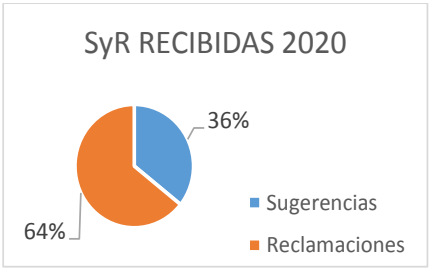
Durante el año 2020, ha disminuido considerablemente el número de las sugerencias y las reclamaciones, siendo los motivos de presentación los siguientes:

- Procesos participativos en Decide Madrid
- Propuestas ciudadanas en Decide Madrid
- Presupuestos participativos: proceso, ejecución e inviabilidad de los proyectos ganadores en los años 2016,2017,2018 y 2019
- Incidencias Decide Madrid
- Incidencias Espacio Asociativo / web madrid.es

1.1. ENTRADA

SOLICITUDES RECIBIDAS

Unidad	Tipo Expediente	Solicitudes recibidas
DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Sugerencias	10
	Reclamaciones	18
	TOTAL ENTRADAS	28



1.2. EVOLUCIÓN INTERANUAL

EVOLUCIÓN INTERANUAL (2016-2020) POR TIPO DE EXPEDIENTE

	Tipo Expediente	2016	2017	2018	2019	2020	% Evolución 2019 / 2020
DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Sugerencias	89	98	32	18	10	-44,44%
	Reclamaciones	123	215	53	81	18	-77,78%
	Total	216	314	86	99	28	-71,71%

El número de SyR recibidas durante 2020 ha sido de 28, lo que supone un descenso del 71,71% respecto de las 99 de 2019.

Código seguro de Verificación : GEN-a02d-2470-9a76-43f3-09a4-09f1-eebe-c448 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

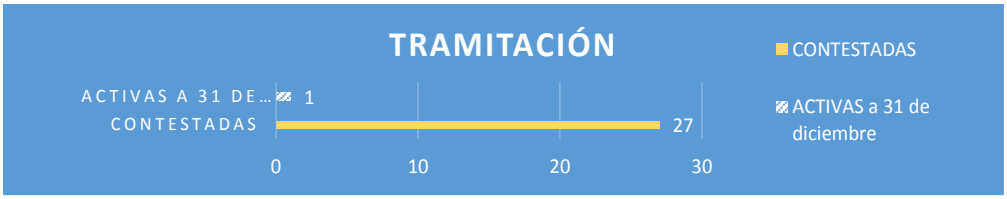
CSV : GEN-a02d-2470-9a76-43f3-09a4-09f1-eebe-c448
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA PIA JUNQUERA TEMPRANO | FECHA : 25/02/2021 09:25 | Sin acción específica

- El número de reclamaciones recibidas durante 2020 ha sido de 18, frente a las 81 de 2019 (descenso del 77,78 %).
- El número de sugerencias recibidas durante 2020 ha sido de 10, frente a las 18 de 2019 (descenso del 44.44%).

Del **análisis cuantitativo** de las solicitudes recibidas durante el año 2020, cabe destacar:

- reducción progresiva desde el año 2016, del número de sugerencias recibidas
- descenso importante del número de reclamaciones respecto a los años 2018 y 2019 y en comparación a las recibidas durante el año 2017 la disminución llega a un 90,76%.

1.3. TRAMITACIÓN



En el año 2020, han tenido respuesta un total de 27 SyR.

1.4. En el momento de extracción de datos, a 31 de diciembre de 2020, quedaba activa y pendiente de responder una sugerencia, con fecha de asignación el 17 de diciembre de 2020; no obstante, se hace constar que en la actualidad también ha sido finalizada.

1.5. TIEMPO DE RESPUESTAS

El tiempo medio de respuesta, en el caso de la Dirección General de Participación Ciudadana es de **26,85 días naturales**, muy inferior al tiempo legal establecido en la regulación vigente en 2020 que asciende a 3 meses como tiempo máximo de contestación.

DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Tiempo medio de respuesta	
SYR CONTESTADAS	Tiempo medio (días naturales)
27	26,85

Código seguro de Verificación : GEN-a02d-2470-9a76-43f3-09a4-09f1-eebe-c448 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

CSV : GEN-a02d-2470-9a76-43f3-09a4-09f1-eebe-c448
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA PIA JUNQUERA TEMPRANO | FECHA : 25/02/2021 09:25 | Sin acción específica

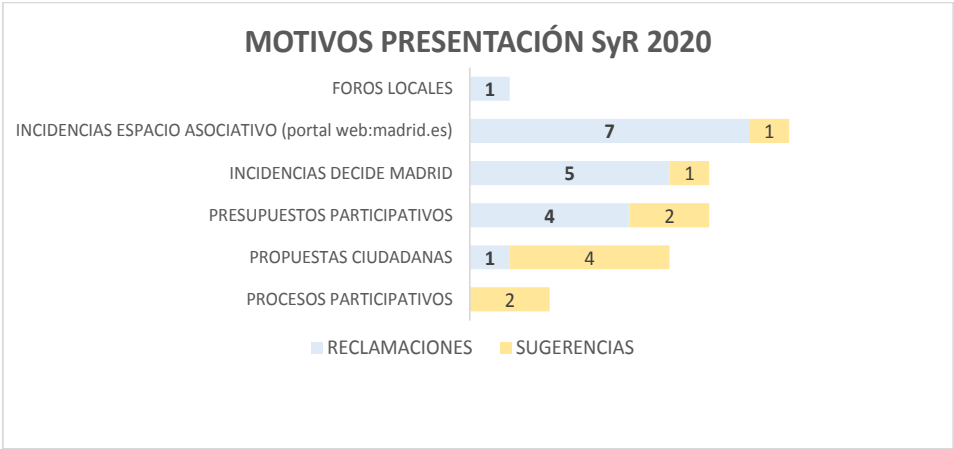
1.6. MOTIVOS DE PRESENTACIÓN

CLASIFICACIÓN SUBMATERIA/CATEGORÍA

Tipo Procedimiento	Submateria	Categoría Unidad (Actual)	Número Solicitudes
Sugerencia y Reclamacion General	Participación Ciudadana -Administración de la Ciudad y Hacienda-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA-	1
		01. Consultas Ciudadanas - Audiencia Pública.	10
		02. Presupuestos Participativos	3
		03. Incidencias y Funcionamiento de la web Decide Madrid	10
		Total	24
	Registro electrónico - Atención Ciudadana-	03. Incidencias y Funcionamiento de la web Decide Madrid	1
		Total	1
	Página Web -Atención Ciudadana-	03. Incidencias y Funcionamiento de la web Decide Madrid	3
		Total	3
	Total		28

Cabe reseñar que en esta clasificación figuran con categoría de Incidencias y Funcionamiento de la web Decide Madrid un total de catorce (14) reclamaciones y sugerencias, de las cuales debemos excluir ocho (8), ya que se refieren al Espacio Asociativo, las cuales son gestionadas desde el portal web del Ayuntamiento de Madrid (madrid.es) y requieren mención aparte. Por lo tanto, las SyR relativas a Incidencias y Funcionamiento web Decide Madrid son únicamente seis (6).

En este gráfico se recoge el detalle de los motivos de las SyR recibidas en la Dirección General de Participación Ciudadana durante el año 2020.



- La web Decide Madrid, es el principal canal de participación en los procesos de participación ciudadana, y por consiguiente las **Incidencias y el Funcionamiento de la web** ha sido uno de los motivos principales de las SyR recibidas durante el año 2020. Sin embargo, ha sufrido un gran

Código seguro de Verificación : GEN-a02d-2470-9a76-43f3-09a4-09f1-eebe-c448 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

CSV : GEN-a02d-2470-9a76-43f3-09a4-09f1-eebe-c448
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA PIA JUNQUERA TEMPRANO | FECHA : 25/02/2021 09:25 | Sin acción específica

descenso respecto al año anterior representado un 90,48% menos, pasando de 63 en 2019 a 6 en 2020.

Cabe destacar que en la mayoría de los casos son peticiones de usuarios solicitando la baja como usuarios, las cuales han sido resueltas por el personal técnico de la Dirección General de Participación Ciudadana. No obstante, debe señalarse la posibilidad de darse de baja está a disposición de los usuarios para que lo puedan realizar ellos mismos desde la plataforma, considerando que el número de personas con problemas para darse de baja es escaso dado que, en la plataforma, a día 10/02/2021 hay registradas 469.871 personas y se dieron de baja 5.062 personas a través de la propia plataforma.

- En cuanto a las SyR referidas al **estado de ejecución de los proyectos** ganadores en procesos finalizados en los años 2016, 2017, 2018 y 2019, cabe destacar:

  - ✓ Durante el año 2020 han disminuido en un 79,31% en relación con 2019, pasando de 29 a 6, cuyo detalle es el siguiente:

    - 2 reclamaciones y 1 sugerencia referentes a la ejecución de proyectos: uno de ellos ya había sido ejecutado y publicado en la web y en los dos restantes se solicitó información al órgano gestor encargado de la ejecución (Área de Gobierno / Distrito) para dar respuesta.
    - 2 reclamaciones sobre proyectos, posiblemente inviables, en las cuales se informó sobre la resolución de la Dirección General de Participación Ciudadana de 27 de agosto de 2020 por la que s inicia el expediente de declaración de la inviabilidad sobrevenida de 232 proyectos de presupuestos participativos relativos a las convocatorias de 2016, 2017, 2018 y 2019
    - 1 sugerencia sobre la nueva convocatoria de presupuestos participativos, en la que comunicó que se estaban preparando unas nuevas directrices.

- En relación con las SyR que se ha indicado que recaen sobre **propuestas ciudadanas**, se trata en realidad de cuestiones que deben canalizarse a través de la plataforma Decide_Madrid por ser solicitudes de actuaciones municipales concretas cuyo cauce adecuado es a través de este mecanismo participativo.

- De las SYR relativas a competencias del Servicio de Fomento del Asociacionismo cabe destacar lo siguiente:

  - 4 se deben a peticiones de entidades solicitando modificaciones o bajas de datos personales o de domicilio social publicados en el Espacio Asociativo.
  - 4 comunicaban incidencias en la web madrid.es sobre la cumplimentación y presentación electrónica de formularios relativos a distintos trámites del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos.

Por otro lado, hay que destacar que en el Servicio de Fomento del Asociacionismo se han recibido durante 2020 a través del sistema Remite Madrid 106 entradas dirigidas al Servicio de Fomento del Asociacionismo como unidad gestora WEM del ayuntamiento. La mayor parte de estas entradas son solicitudes de actualización y cambio de datos de entidades publicados en el

Código seguro de Verificación : GEN-a02d-2470-9a76-43f3-09a4-09f1-eebe-c448 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

CSV : GEN-a02d-2470-9a76-43f3-09a4-09f1-eebe-c448
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA PIA JUNQUERA TEMPRANO | FECHA : 25/02/2021 09:25 | Sin acción específica

Espacio Asociativo, por lo que podrían considerarse sugerencias o reclamaciones sobre la web institucional.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

A continuación, se detallan las conclusiones derivadas del análisis de las SyR recibidas, así como las acciones/medidas ejecutadas durante el año 2020 y las aprobadas para el año 2021 por la Dirección General de Participación Ciudadana:

✓ **Web Decide Madrid**

- Todas las incidencias que se produjeron durante el año, referentes al funcionamiento de la web Decide Madrid, fueron atendidas y resueltas.
- Se continúa con el desarrollo de un evolutivo del módulo de usuarios de Decide Madrid que facilite aún más la posibilidad de darse de baja.
- Se ha habilitado un buzón de correo electrónico para recibir las incidencias que puedan tener la ciudadanía en el uso de la plataforma.
- Actuación prevista en el Plan Operativo de Gobierno: Transformación de la plataforma Decide Madrid en un producto municipal dotándolo de seguridad jurídica y de funcionales de accesibilidad y usabilidad, dando entrada a todos los ciudadanos mediante mecanismos de neutralidad.

✓ **Presupuestos Participativos**

Actuaciones previstas en relación con un **nuevo proceso de Presupuestos Participativos:**

- Actuación prevista en el Plan Operativo de Gobierno: Puesta en marcha de un nuevo proceso de **presupuestos participativos** que evite el colapso de proyectos sin ejecutar generado hasta ahora.

En relación a las SyR recibidas **sobre el estado de ejecución de los proyectos** ganadores en procesos de presupuestos participativos ya finalizados, correspondientes a los años 2016, 2017, 2018 y 2019. A continuación, se detallan las tareas realizadas durante el 2020, que tendrán continuidad durante 2021 dado el buen resultado obtenido, debiendo tener en cuenta que la DG de Participación Ciudadana no es competente para la ejecución de ninguno de los proyectos:

- Solicitud de información y aclaraciones a los órganos gestores competentes para la ejecución de los proyectos
- Apoyo técnico a los órganos señalados en el punto anterior.
- Intercambio de información con Distritos y Áreas de Gobierno.
- Elaboración de los informes técnicos requeridos.
- Visitas de inspección con el fin de constatar el estado de ejecución mediante fotografías para su publicación posterior en la web de Decide Madrid.
- Seguimiento de las Inversiones Financieramente Sostenibles (IFS)

Código seguro de Verificación : GEN-a02d-2470-9a76-43f3-09a4-09f1-eebe-c448 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

CSV : GEN-a02d-2470-9a76-43f3-09a4-09f1-eebe-c448
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA PIA JUNQUERA TEMPRANO | FECHA : 25/02/2021 09:25 | Sin acción específica

- Seguimiento, impulso y apoyo técnico en las dos unidades descentralizadas de las Áreas de Gobierno de Obras y Equipamientos de Medio Ambiente y Movilidad.
- Actualización de la página web de decidemadrid.es.
- Reasignación de proyectos a nuevos órganos gestores, en función de la distribución competencial.
- Tramitación de la declaración de inviabilidad sobrevenida de proyectos 2016-2019.
- Renovación del Programa de Carácter Temporal "Impulso y apoyo para la tramitación de proyectos de los presupuestos participativos de 2017 pendientes de ejecución" para continuar con el impulso, apoyo, coordinación y supervisión de la ejecución de los proyectos derivados del proceso de presupuestos participativos 2017, es decir, llevar a cabo las actuaciones necesarias para materializar los proyectos derivados del proceso de presupuestos participativos del año 2017 que se encuentran pendientes de ejecución.

✓ **Propuestas Ciudadanas:**

- Actuación prevista en el Plan Operativo de Gobierno: Puesta en marcha de un nuevo proceso de propuestas ciudadanas que permitan su implantación mediante su integración en los planes de gobierno, realizando una gestión efectiva de las propuestas mediante herramientas de machine learning.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Una vez evaluadas las medidas adoptadas durante el año 2020, se concluye lo siguiente:

- Las incidencias en la web Decide Madrid, han disminuido un 90,48%, respecto al año anterior debido a la puesta en marcha del desarrollo de una nueva versión del módulo de gestión de usuarios, pudiendo cada usuario resolver sus incidencias. Con la puesta en marcha de la nueva cuenta de correo de incidencias, se ha dado a los usuarios un servicio más ágil para la resolución de las incidencias de las personas participantes en los procesos de la plataforma, dando una vía de presentación de problemas directamente sobre la plataforma, sin necesidad de recurrir a otros sistemas.

- La Dirección General de Participación Ciudadana ha continuado coordinando, planificando y supervisando la ejecución de los proyectos de presupuestos participativos con las Áreas de Gobierno y Distritos del Ayuntamiento de Madrid, proporcionando a la ciudadanía una mayor información sobre su estado, para ello se ha realizado un seguimiento individualizado de cada proyecto y continuas actualizaciones en la web Decide Madrid, teniendo como resultado una disminución del 79,31% respecto a las reclamaciones y sugerencias recibidas en 2019.

- Por parte del Servicio de Fomento del Asociacionismo, se han llevado a cabo todas las medidas correctoras relativas a las SYR de su competencia.

  De las 4 SYR de entidades que solicitaban cambios de datos publicados en el Espacio Asociativo, se procedió a la actualización de los mismos.

Código seguro de Verificación : GEN-a02d-2470-9a76-43f3-09a4-09f1-eebe-c448 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

CSV : GEN-a02d-2470-9a76-43f3-09a4-09f1-eebe-c448
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA PIA JUNQUERA TEMPRANO | FECHA : 25/02/2021 09:25 | Sin acción específica

En cuanto a las 4 SYR que comunicaban incidencias en la web Madrid.es para la cumplimentación y presentación electrónica de formularios relativos a distintos trámites del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos, todas ellas quedaron resueltos contactando directamente con las entidades.

Sobre las comunicaciones recibidas a través de la aplicación Remite Madrid, en muchas ocasiones, por su contenido, se consideran quejas o sugerencias sobre la web institucional; en estos casos se considera que deberían darse de alta en el Sistema SyR con el objetivo de que estén computadas y se puedan encontrar en el sistema.

En consecuencia, a partir de 2021, todas las comunicaciones recibidas a través del sistema Remite Madrid en el Servicio de Fomento del Asociacionismo, se reenviarán a los gestores de esta aplicación en la Dirección General de Participación Ciudadana, con el objeto de tramitarlas como SYR a través de alta en PLATEA. Hay que observar que, en la mayoría de los casos, no hay datos del remitente, luego no es posible el alta ni la tramitación. En los casos en que se pueda identificar al remitente, se registrará la totalidad o un resumen de la solicitud realizada y se adjuntará el documento original, en este caso, el mensaje de correo de Remite Madrid.

Firma electrónica
DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código seguro de Verificación : GEN-a02d-2470-9a76-43f3-09a4-09f1-eebe-c448 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

CSV : GEN-a02d-2470-9a76-43f3-09a4-09f1-eebe-c448
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA PIA JUNQUERA TEMPRANO | FECHA : 25/02/2021 09:25 | Sin acción específica

9801FFD749FA24CE

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO MARIA RELAÑO SÁNCHEZ - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 08/04/2021 20:55:23
CSV : 9801FFD749FA24CE

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD749FA24CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO MARIA RELAÑO SÁNCHEZ - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2021 20:55:23
CSV : 9801FFD749FA24CE

1. **ANÁLISIS DE LAS SYR RECIBIDAS** durante el año 2020. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

A través de este informe se realiza un análisis cualitativo de las SYR tramitadas en el año 2020 por esta unidad gestora, en relación con el Área de Actividad "Relación con la Ciudadanía" y respecto a los bloques de análisis:

- **Servicios de atención a la ciudadanía**, en concreto de la submateria sugerencias y reclamaciones (SyR) y
- **Transparencia**, con la submateria única transparencia.

Con este informe se pretende analizar las SYR tramitadas por esta unidad gestora para:

- ✓ Determinar las áreas de mejora de la prestación de servicios o de la ejecución de las actividades municipales. A partir del análisis y tipificación de las SYR se identificarán los problemas, deficiencias, incidencias y la frecuencia de su ocurrencia. Ello tanto respecto a fallos de la prestación del servicio, como a sus percepciones negativas de la ciudadanía, aun cuando la prestación se haya realizado correctamente.
- ✓ Definir las medidas concretas de mejora por cada área de mejora determinada y el calendario de implantación de éstas. En el caso de algunas medidas implantadas en el mismo año 2020, si es posible, se evalúan los resultados.

Por lo expuesto, se realiza el siguiente análisis correspondiente al año 2020:

TRANSPARENCIA

En esta unidad gestora se han recibido nueve sugerencias y reclamaciones. Procedemos a realizar un análisis específico de cada una de estas SYR:

1. El 2 de enero se presenta la reclamación 502/2020/0345. La reclamación señala que no se encuentra publicada en el Portal de Transparencia el perfil profesional de la Directora General de Prevención y Atención frente a la violencia de género, Igualdad y Diversidad. El 8 de enero la solicitud es asignada a la Dirección General de Transparencia y Calidad. El 12 de enero se contesta señalando que se había constatado que la Directora sí había cumplimentado su perfil profesional si bien el sistema presentaba una incidencia o error informático que no permitía finalizar el proceso. El error fue subsanado de forma inmediata, publicándose la información en el Portal de transparencia.

2. El 24 de febrero se presenta la reclamación 502/2020/14873, que solicitaba información sobre una propuesta de publicación de un conjunto de datos relativo a los nidos instalados en la ciudad de Madrid que había sido realizada a través del canal de propuestas del Portal de Datos Abiertos. La reclamación es asignada a la Dirección General de Transparencia y Calidad el 26 de febrero. El 1 de abril, previa

9801FFD749FA24CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO MARIA RELAÑO SÁNCHEZ - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2021 20:55:23
CSV : 9801FFD749FA24CE

solicitud de informe a la unidad responsable, se contesta la reclamación indicando que los conjuntos de datos relativos a las cajas nido instaladas en distintos árboles y espacios de la Ciudad, con el objetivo de favorecer la población de aves y estudiar sus procesos ecológicos, ya estaban publicados en el Portal de Datos Abiertos.

3. El 26 de febrero se presenta la reclamación 502/2020/15565. La reclamación indicaba que el 11 de enero y con el número de expediente 213/2020/00022, se había realizado una solicitud de acceso a la información pública sin recibir justificación de haber realizado el trámite y sin que se hubiera dictado la correspondiente resolución. El 27 de febrero la reclamación se asigna a la Dirección General de Transparencia y Calidad y consultado el Departamento de Acceso a la Información Pública de la Subdirección de transparencia se constata que, la solicitud se había trasladado a la Secretaría General Técnica de Obras y Equipamientos, que la había resuelto y notificado el 26 de febrero. Se procede a la devolución de la SYR para su asignación y derivación a la Dirección General de Vías Públicas como unidad responsable.

4. El 22 de abril se presenta la reclamación 502/2020/23885. En ella se solicita información sobre la repercusión del COVID-19 en diversos aspectos relacionados con la salud pública y la seguridad ciudadana. El 23 de abril se asigna la reclamación a la Dirección General de Transparencia y Calidad. El 27 de abril se responde a la reclamación indicando que se ha publicado en el Portal de Datos Abiertos la información del conjunto de datos: “Policía Municipal. Datos estadísticos actuaciones Policía Municipal” correspondiente a marzo de 2020.

5. El 24 de octubre se presenta la reclamación 502/2020/77226. La reclamación solicita la actualización del conjunto de datos "Bici. Aparcabici", señalando que la última actualización de la información es del 2 de octubre siendo la actualización semestral. El reclamante sugiere también la inclusión en el conjunto de datos, de la información de aparcabicis en instalaciones deportivas y culturales. El 27 de octubre la reclamación se asigna a la Dirección General de Transparencia y Calidad. El 29 de octubre se contesta señalando que la información ha sido actualizada con datos a 27 de octubre. En cuanto a la sugerencia realizada se señala que no es posible incluir los datos solicitados al referirse a datos no automatizados y procedentes de fuentes diferentes y nada homogéneas.

6. El 27 de octubre se presenta la reclamación 502/2020/77824. En la reclamación se sugiere que conste en la Ley de Transparencia un único apartado con todas las ofertas de empleo de todos los departamentos del Ayuntamiento, así como que, anualmente, una vez aprobados y publicados los presupuestos, se ofreciera información de los puestos a cubrir en esa anualidad. El 28 de octubre, La reclamación se asigna a la Dirección General de Transparencia y Calidad. El 29 de octubre se responde a la reclamación, entendiendo que la sugerencia hace referencia no tanto a la Ley de Transparencia sino a la Ordenanza de Transparencia y al proceso de modificación de esta que se está llevando a cabo. Se señala que lo

9801FFD749FA24CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO MARIA RELAÑO SÁNCHEZ - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2021 20:55:23
CSV : 9801FFD749FA24CE

sugerido sería tenido en cuenta en la redacción del anteproyecto de modificación de la ordenanza.

7. El 11 de noviembre se presenta la reclamación 502/2020/81774. En la reclamación se solicita modificaciones en la forma de mostrar la información en el Registro de Lobbies, en relación con aquello que no fuera estrictamente necesario para el cumplimiento de la finalidad del Registro. El 12 de noviembre, la reclamación es asignada a la Dirección General de Transparencia y Calidad. El 11 de diciembre se da respuesta al reclamante indicando que se ha solicitado a los servicios informáticos del Ayuntamiento de Madrid las modificaciones precisas.

8. El 19 de noviembre se presenta la reclamación 502/2020/83653, en ella se solicita la publicación del conjunto de datos de carriles bus de la ciudad de Madrid en un formato dJPG, PNG o PDF, al no disponerse de herramientas para acceder a la información en los formatos publicados. El 2 de diciembre la reclamación se asigna a la Dirección General de Transparencia y Calidad. El 11 de enero se informa al solicitante de que si bien el Ayuntamiento de Madrid tiene previstas diversas actuaciones de mejora del Portal de Datos Abiertos, con objeto de ofrecer herramientas de análisis y visualización de la información, en el caso concreto del conjunto de datos Tráfico de Carriles bus, se estaba valorando su despublicación temporal hasta disponer de datos correctamente actualizados y adaptados en su formato a las necesidades de la ciudadanía.

9. El 23 de noviembre se presenta la sugerencia 502/2020/8472. En ella se solicita que la publicación de conjuntos de datos con información georreferenciada, debería utilizar iconos más pequeños para marcar las ubicaciones o resultados en los mapas, dado que los iconos utilizados son excesivamente grandes y ello genera dificultades en el manejo de la información cuando el mapa muestra muchas ubicaciones o resultados. El 27 de noviembre se asigna la reclamación a la Dirección General de Transparencia y Calidad. El 27 de noviembre se responde señalando que se va a realizar una adaptación en los mapas incrustados en el portal de datos abiertos para reducir el tamaño de los iconos o chinchetas, tal y como propone el reclamante.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Se han recibido 44 solicitudes relacionadas con el Sistema de Sugerencias y reclamaciones: 32 (72,7%) reclamaciones, 11 sugerencias (25%) y 1 (2,3%) felicitación.

Las sugerencias y reclamaciones y felicitaciones recibidas sobre el Sistema del Ayuntamiento de Madrid se refieren a los grupos de cuestiones siguientes:

- ✓ Incidencias y dificultades al cumplimentar el campo de localización específica (25%)
- ✓ Cuestiones relacionadas con el funcionamiento y procedimiento de tramitación (22,7%)
- ✓ Requerimientos y dificultad con el acceso a la respuesta mediante el enlace que se envía por correo electrónico (13,6%).
- ✓ Problemas de funcionamiento del formulario en línea (6,8%).

9801FFD749FA24CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO MARIA RELAÑO SÁNCHEZ - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2021 20:55:23
CSV : 9801FFD749FA24CE

- ✓ Una serie de cuestiones tienen cada una el 4,5%, 2 reclamaciones:
  - La no recepción de acuses de recibo emitidos automáticamente.
  - la valoración de que el número de caracteres máximo admitido en el campo de texto es insuficiente.
  - la disconformidad con el plazo máximo de contestación y con el habitual que se juzga excesivo.
  - la sugerencia de ampliación del número de "clasificaciones ciudadanas" establecidas (campo de materia o asunto)

- ✓ Y otra serie de cuestiones tienen una solicitud cada una (2,3%):
  - Una felicitación por la utilidad del Sistema (porque lo que se pretendía con la solicitud se consiguió pocos días después).
  - Un mensaje en inglés que aparecía según el reclamante en la página web municipal, al cumplimentar el formulario SYR, lo cual no se pudo reproducir.
  - La dificultad en la introducción de la letra del DNI en el campo del formulario en línea, lo cual tampoco se pudo reproducir.
  - Una queja por el tamaño máximo de los adjuntos a la solicitud al presentarla mediante formulario en línea.

- ✓ Por último, hubo otra solicitud relacionada con la supresión de datos personales, a ella se contestó indicando la manera correcta de solicitarlo.

2. RELACIÓN DE ACCIONES y MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

TRANSPARENCIA

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

1. Tres de ellas, tienen relación con la actualización de la información de los conjuntos de datos publicados en el Portal de Datos Abiertos. En algún caso se justificó el retraso por la unidad responsable como consecuencia de la priorización de otras actuaciones más relevantes en la situación de emergencia derivada de la COVID-19. En cuanto a las acciones o medidas adoptadas para subsanar las deficiencias, debe señalarse que, en dos de estas reclamaciones, se procedió a la subsanación casi inmediata de la falta de actualización advertida, comunicándolo al interesado. En la tercera de las reclamaciones se trataba de un contenido en estudio y que se iba a despublicar en el portal de Datos Abiertos, por lo que no se procedió a la actualización de la información, comunicándose esta decisión al interesado.

2. Otra de las reclamaciones hace referencia a una propuesta de publicación de un nuevo conjunto de datos en el Portal de Datos Abiertos, lo que implicaba una mejora de la información publicada en el portal. En relación con las acciones o medidas adoptadas para atender a dicha petición, esta sugerencia fue tramitada, solicitándose la información a la unidad responsable, procediéndose a su

9801FFD749FA24CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO MARIA RELAÑO SÁNCHEZ - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2021 20:55:23
CSV : 9801FFD749FA24CE

publicación en pocos días en el portal de datos abiertos con el compromiso de mantenimiento y actualización.

3. En el ámbito de las obligaciones de transparencia hubo una reclamación relativa a la ausencia de publicación del perfil o trayectoria profesional de un órgano directivo. Las acciones o medidas adoptadas permitieron detectar la existencia de problemas técnicos en la carga de datos, que fueron rápidamente subsanados, publicándose de forma casi inmediata la información.

4. Otra de las reclamaciones permitió realizar la revisión de la información del Registro de lobbies.

5. En materia de Acceso a la Información Pública, se recibió una reclamación al no haberse dictado resolución. Señalemos que en la tramitación de la propia SYR se constató que dicha resolución ya había sido dictada y notificada al interesado.

6. Las dos SyR restantes eran sugerencias, una relativa a la presentación de los datos con georreferenciación y otra consistente en ofrecer la información relativa a personal municipal, tanto en la Ordenanza, como en el Portal de Transparencia, de modo unificado. En ambos casos, se han considerado ambas propuestas para la evolución y mejora de los portales.

7. Como consideraciones adicionales debe señalarse que todas las reclamaciones fueron resueltas en el plazo establecido. En cinco de las reclamaciones, la subsanación o actualización requerida se realizó de forma casi inmediata a su recepción. En los cuatro supuestos restantes, en los que la respuesta se demoró entre 36 y 53 días, el plazo mayor en la respuesta obedeció a que debían solventarse problemas técnicos que precisaron del trabajo y comprobación por parte de otras unidades municipales. En algún caso, como ya se ha señalado, influyó la priorización de tareas más relevantes durante el estado de alarma.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Varios aspectos deben destacarse en relación las SyR recibidas:

- **Incidencias y dificultades al cumplimentar el campo de localización específica.** Esta es una cuestión que se valora como muy importante en el funcionamiento del Sistema SyR. La localización específica es un dato de mucho interés en un gran número de reclamaciones y sugerencias ya que todas aquellas que se refieren a servicios prestados en el espacio público (limpieza, recogida de residuos, zonas verdes y arbolado, obras, aparcamiento, desperfectos en aceras y calzadas) ya que es necesario ese dato tanto para poder solucionar la cuestión que se traslada, como para realizar análisis posteriores de las sugerencias y reclamaciones.

9801FFD749FA24CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO MARIA RELAÑO SÁNCHEZ - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2021 20:55:23
CSV : 9801FFD749FA24CE

Este grupo constituye la cuarta parte de las solicitudes referidas al Sistema. La mayor parte se refiere a que con direcciones conocidas por el solicitantes, la base de datos que se utiliza para confirmarlas (un servicio interno de IAM, de una base de datos de urbanismo) no las confirma porque no las reconoce. El mensaje que emite el formulario es que la dirección es errónea y no se puede continuar. Otro problema reside en el desplegable que contiene “kilómetro” y “sin número” y donde estas posibilidades tampoco se aceptan.

Puesto que el IAM no puede proporcionar alternativa a este servicio, lo que se ha solicitado es un el cambio del mensaje actual por otro en el que se indique que los datos de localización se introduzcan en el campo “descripción de la localización”, que es un campo de texto.

En cuanto a las opciones de “sin número” o “kilómetro” se ha solicitado su supresión en el desplegable para evitar confusión a las personas solicitantes. Si bien, esta solución no es la más satisfactoria, al menos permite disponer de la dirección, que luego los supervisores y gestores pueden subsanar e introducir, de forma aproximada en el campo específico. A fecha de emisión de este informe la solicitud de modificación está siendo desarrollada en el IAM.

- **Cuestiones relacionadas con el funcionamiento y procedimiento de tramitación.** Estas solicitudes, que suponen también una proporción elevada del total (23%), se refieren a múltiples temas que afectan al procedimiento: solicitantes que discuten respuestas dadas por las unidades, la asignación a una unidad cuando ellos pretendían dirigirse a otra, la no admisión por el carácter insultante de la solicitud, la no admisión porque la cuestión no es competencia del Ayuntamiento.

  Sobre estas cuestiones no se pueden tomar medidas que no sean la explicación cada vez más completa en las respuestas y la información dispuesta en la página web respecto a las sugerencias y reclamaciones, puesto que la tramitación se realiza de acuerdo con lo establecido en la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica de 26 de febrero de 2019.

- **Requerimientos y dificultad con el acceso a la respuesta mediante el enlace que se envía por correo electrónico (13,6%).** Las solicitudes en las que el solicitante elige como canal de comunicación el correo electrónico (más de un 70%) reciben una notificación en la que se suministra un enlace para acceder a la respuesta. En relación con ello, muchas personas solicitantes muestran su disconformidad con que haya que acceder a la respuesta de esta manera.

  En todos los casos en los que se dice que hay problemas, se ha verificado que no los hay, reproduciendo lo que se ha de hacer para acceder (introducir el número de la solicitud y el correo electrónico o en DNI si se incorporó el dato a la solicitud). Las causas por las que el solicitante no puede acceder pueden ser múltiples, desde una mala realización de los pasos, errores en la introducción de los datos o problemas puntuales de comunicación.

  En las contestaciones dadas se explicar con pormenor cómo se debe acceder, se procura, si el solicitante ha facilitado su teléfono comunicar con él y explicar la

9801FFD749FA24CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO MARIA RELAÑO SÁNCHEZ - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2021 20:55:23
CSV : 9801FFD749FA24CE

manera correcta de acceder y también explicar la razón por la que no se envía la respuesta directamente (por razón de protección de datos personales).

En cuanto a la disconformidad con que haya que introducir dos datos (número de reclamación y dirección de correo electrónico) para acceder a la respuesta, los reclamantes consideran que el acceso debería ser directo a través del enlace facilitado o bien que se les enviara el texto de la respuesta a la dirección de correo electrónico. En estos casos se les explican las razones por las que se ha dispuesto así (protección de los datos de carácter personal).

- **Problemas de funcionamiento del formulario en línea (6,8%),** solo 3 reclamaciones, se refieren a la no aceptación de datos por el formulario, determinados documentos de identificación o direcciones de correo electrónico. En ambos casos se constata que sí se pueden introducir, por lo que debe haber ocurrido un error en la introducción por el solicitante o bien un problema puntual en las comunicaciones.

- **La no recepción de acuses de recibo emitidos automáticamente (2 reclamaciones),** en una se constató que efectivamente por un fallo de la aplicación el mensaje de acuse de recibo no se emitió. En la otra, sin embargo, sí constaba la emisión. Pese a que una solicitud es algo anecdótico, se trasladó lo ocurrido al IAM para que estableciera un control de emisión periódico.

- **La valoración de que el número de caracteres máximo admitido en el campo de texto es insuficiente.** Con la actual aplicación no es posible aumentar la capacidad del campo. En todo caso, debe señalarse que la que actualmente existe es amplia para que la ciudadanía pueda trasladar al Ayuntamiento sus motivos de queja, sus sugerencias o sus felicitaciones.

- **La queja por el tamaño máximo de los adjuntos** a la solicitud al presentarla mediante formulario en línea. La aplicación no permite un tamaño mayor, ni tampoco determinados tipos de archivos. Actualmente, no es posible realizar cambios en el aplicativo de gestión. Se está trabajando con el IAM en una nueva aplicación que permita mayores funcionalidades.

- **La dificultad en la introducción de la letra del DNI** en el campo del formulario en línea. Esta incidencia tampoco se pudo reproducir, el formulario sí funcionaba con el DNI.

Todas las cuestiones apuntadas anteriormente están motivadas por las limitaciones tecnológicas: las paradas técnicas de la página web, los fallos de comunicaciones, tanto los imputables al Ayuntamiento, como a las empresas proveedoras, las cuestiones relacionadas con la seguridad (código captcha y sonoro) que el IAM considera la mejora alternativa de seguridad y que en ocasiones los problemas se deben a la propia tecnología utilizada por los solicitantes, las limitaciones de la aplicación de gestión PLATEA, en lo que se refiere a la imposibilidad de adjuntar determinados archivos. En todos estos casos se investigan hasta donde es posible con el IAM las cuestiones planteadas para dar una respuesta explicativa a los reclamantes, sea el problema particular o más general. Se trata de generar la comprensión de la dificultad de solución mediante explicaciones claras y la asunción de la responsabilidad en la mejora a medio plazo.

9801FFD749FA24CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO MARIA RELAÑO SÁNCHEZ - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2021 20:55:23
CSV : 9801FFD749FA24CE

- **En cuanto a la sugerencia de ampliación del número de "clasificaciones ciudadanas" establecidas (campo de materia o asunto),** se explicaron en la respuesta los criterios para su la configuración actual y que reside en la necesidad de compaginar usabilidad y eficacia en el listado existente.

- **Respecto a las deficiencias del Sistema en cuanto a tiempo y calidad de la respuesta,** las quejas respecto a la tardanza en la tramitación, la falta de información respecto a la tramitación, la vaguedad de las respuestas, la falta de solución de los problemas de fondo planteados, y el archivo sin respuesta son cuestiones deben ser valoradas de manera importante. Junto a ello, también deben señalarse aspectos como el escaso valor asignado a las sugerencias y reclamaciones, tanto como canal de participación de la ciudadanía como de instrumento para la mejora de la prestación de los servicios municipales, la escasez de personal dedicado a la tramitación y falta de cualificación de este, las deficiencias de recursos tecnológicos, etc.

Para intentar paliar las deficiencias indicadas, desde la unidad supervisora (Subdirección General de Calidad y Evaluación) se han realizado labores de control de la tramitación, soporte y formación de las unidades gestoras, que se ha procurado intensificar año tras año. Especialmente importante ha sido esta labor durante el año 2020, con la implantación del trabajo a distancia, sobre todo en los meses de marzo, abril y mayo. Durante esos meses y posteriores fue prioritario por parte de la unidad supervisora atender las necesidades de las unidades gestoras, a la vez que realizar un control exhaustivo de la tramitación. En este sentido, destacar que se han realizado controles y comunicaciones cada diez días, informando en ellos de los resultados y de la situación de las solicitudes en tramitación, para que reiteraran la petición de informes, vigilaran la validación de respuestas y, en definitiva, procurasen la mejor organización con el fin de dar respuesta a todas las solicitudes asignadas. Se ha insistido también en la necesidad de mejorar las respuestas tanto en calidad del lenguaje utilizado como en dar explicaciones concretas y adaptadas al caso.

Durante los primeros meses de confinamiento, se adoptó la decisión temporal de desactivar el archivo sin respuesta a los dos meses, con objeto de que la ciudadanía pudiera recibir respuesta a sus solicitudes. Restablecida la normalidad de teletrabajo, en el mes de julio se reactivó el archivo a los 2 meses, pendientes de la implantación de los nuevos subestados "pendientes de contestar fuera de plazo" y "contestadas fuera de plazo" que se había solicitado al IAM en 2019. Esta nueva funcionalidad se implantó en diciembre de 2020.

Para continuar con las actuaciones de mejora de la calidad de la respuesta se realizó una conferencia mediante Teams en la que se presentó la guía para la elaboración de respuestas de calidad, asistieron más de 150 gestores y validadores de todas las unidades gestoras del Sistema.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2019

9801FFD749FA24CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO MARIA RELAÑO SÁNCHEZ - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2021 20:55:23
CSV : 9801FFD749FA24CE

TRANSPARENCIA

Las posibles mejoras que podrían abordarse por esta unidad gestora deben asociarse necesariamente a las causas de las deficiencias del servicio que se ponen de manifiesto, debiendo señalarse que estas posibles deficiencias deben circunscribirse a seis de las nueve reclamaciones presentadas en cuanto que dos de ellas eran peticiones o sugerencias y la tercera una solicitud o propuesta de un nuevo conjunto de datos a publicar en el Portal de Datos Abiertos.

Las reclamaciones presentadas han permitido corregir o subsanar deficiencias de actualización o retrasos en la publicación de la información en dos de los supuestos. A efectos de abordar o proponer medidas, debe señalarse que los retrasos producidos en la publicación de la información obedecen a retrasos puntuales, en algunos casos derivados del estado de emergencia por la necesidad de priorizar asuntos más urgentes.

La reclamación sobre la falta de publicación de una obligación de publicidad activa –concretamente el perfil y trayectoria profesional de un órgano directivo- ha permitido detectar un problema técnico en el sistema, que fue subsanado tan pronto como fue advertido.

Las posibles mejoras que podrían abordarse como consecuencia del análisis anteriormente realizado se canalizan en el propósito continuado de mejora de la gestión de los Portales que realiza la Subdirección General de Transparencia en el ejercicio de sus competencias, por lo que no se proponen medidas concretas para el 2021 en orden a la subsanación de las mismas.

Conviene señalar que, dentro de las líneas generales de actuación de esta Subdirección, ya se realizan habitualmente comprobaciones y revisiones de la información, a fin de eliminar errores o deficiencias en los Portales. Con esta misma finalidad existen también en el Portal de Datos Abiertos y de Transparencia cauces o canales de comunicación que pueden utilizarse por el ciudadano y que permiten comunicar cualquier tipo de error, realizar peticiones o proponer mejoras en los Portales de forma más rápida, ágil y directa.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Los resultados de gestión y la satisfacción de las personas usuarias del Sistema SyR son los mejores indicadores de las medidas implantadas. El control de tramitación, el soporte y la formación se revelan como medidas de mejora eficaces. Las mejoras introducidas en la aplicación en 2020, todas ellas tendentes a mejorar y facilitar la labor de los gestores, repercuten claramente en la tramitación, fundamentalmente en el tiempo de respuesta.

No obstante, es preciso implantar una nueva aplicación que pueda satisfacer todas las necesidades de un servicio que exige control y seguimiento de tramitación exhaustivo y transparencia informativa dirigida a la ciudadanía, la introducción de innovaciones tecnológicas en la clasificación y supervisión y en la evaluación de las respuestas, tales como el procesamiento del lenguaje natural y el aprendizaje automático, que permitan junto a una mejora de los campos y codificación de las solicitudes, una automatización de la clasificación y con ella una agilización de la supervisión, asignación y tramitación. El análisis funcional de una nueva plataforma por parte del IAM, previsto para 2020, no se ha iniciado aún.

9801FFD749FA24CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO MARIA RELAÑO SÁNCHEZ - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2021 20:55:23
CSV : 9801FFD749FA24CE

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

Por último, indicar que los controles periódicos y su comunicación a las unidades gestoras durante el año 2020, han mostrado su eficacia al disminuir las solicitudes no contestadas sensiblemente y también el tiempo de respuesta pese a las dificultades añadidas por el obligado confinamiento, el trabajo a distancia y la carencia de medios durante varios meses.

Director General de Transparencia y Calidad
Antonio María Relaño Sánchez
Firmado electrónicamente

9801FFD749FA24CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO MARIA RELAÑO SÁNCHEZ - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2021 20:55:23
CSV : 9801FFD749FA24CE

ÁREA DE GOBIERNO DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

ÁREA DE GOBIERNO DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

9801FFD7483128CE

Información de Firmantes del Documento

INMACULADA GARCIA IBAÑEZ - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/03/2021 15:54:51
CSV : 9801FFD7483128CE

MADRID

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permite detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD7483128CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

INMACULADA GARCIA IBAÑEZ - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/03/2021 15:54:51
CSV : 9801FFD7483128CE

1. ANÁLISIS DE LAS SyR

Durante 2020 se han recibido en esta Unidad Gestora un total de 121 sugerencias y reclamaciones (en adelante SyR), de las cuales 36 se han devuelto a la Unidad Supervisora por no ser competencia de esta Unidad Gestora de la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias (en adelante SGT) y 85 se han tramitado, conforme se recoge en la tabla 1.

En cuanto a las 36 solicitudes devueltas algunas fueron con motivo de la convocatoria de 300 plazas de policía para el cuerpo de Policía Municipal. El motivo de reclamación era solicitar confirmación de que la inscripción se había realizado correctamente, por lo que se habló con la Unidad Supervisora y la Unidad Gestora de Policía y se convino la devolución de estas SyR para la reasignación correcta a la Unidad Gestora de la Policía.

Las 85 SyR restantes han sido objeto de tramitación por parte de esta Unidad Gestora de la SGT. Se han analizado los motivos y pretensiones de cada una de ellas conforme se detalla a continuación y se desglosa en la tabla 2.

De esas 85 Syr tramitadas, 74 son reclamaciones de aspirantes a procesos selectivos por problemas derivados del pago de tasas, concretamente para la oposición de 300 plazas de policía para el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid. La principal queja manifestada se ha debido a problemas informáticos por los cuales se abonaban indebidamente las tasas, la mayoría por duplicarse las tasas y otras porque no recibían el justificante final de haberse realizado correctamente el pago.

Por otra parte, cinco solicitudes de las 85 tramitadas se deben a no haber recibido el informe sobre actuaciones policiales que tramita esta SGT. Por tanto, desde esta Unidad Gestora se ha contactado con la Subdirección responsable de Gestión Económica quién a su vez ha comprobado que el trámite del solicitante se había realizado correctamente y en caso de que así fuera se ha dirigido a Policía Municipal para reclamar el informe. Desde la citada subdirección general se ha emitido el correspondiente informe de aclaración que se ha enviado a modo de contestación a la persona solicitante, explicando los motivos del retraso e indicándole la fecha en que lo recibirá o en su caso, si ya le ha sido enviado al recibo del SYR.

Las otras 6 SyR, a pesar de corresponder algunas a peticiones de información, se han tramitado como si fueran sugerencias y reclamaciones a fin de no demorar la contestación a las personas solicitantes. Las peticiones y solicitudes de información se han referido a estatura mínima para el acceso al Cuerpo de Policía Municipal, regulación sobre limpieza de alfombras y ropa por la ventana, datos sobre el helicóptero que sobrevoló Madrid el 31 de mayo de 2020 y la documentación relativa a extranjería. En una de ellas, la persona interesada se quejaba porque un trabajador municipal estaba jugando con un aparato electrónico y en otra se felicitaba el trabajo de Policía Municipal, SAMUR-PC y Bomberos. En cuanto a la felicitación, a pesar de que no correspondía a esta unidad gestora, al referirse a varios

9801FFD7483128CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

INMACULADA GARCIA IBAÑEZ - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/03/2021 15:54:51
CSV : 9801FFD7483128CE

servicios que pertenecen a esta misma área de gobierno, se optó por contestar desde esta SGT a la persona solicitante para que obtuviera una única y rápida contestación y se dio traslado de la misma a los servicios citados.

Tabla 1: SyR Recibidas, devueltas y tramitadas en 2020

Sugerencias y reclamaciones recibidas en 2020	Nº
RECIBIDAS (tramitadas + devueltas)	**121**
Devueltas a la Unidad Supervisora por no ser competencia de esta SGT	36
Tramitadas	**85**

Tabla 2: Motivos y pretensiones de las SyR tramitadas en 2020

CONTENIDO DE LAS SYR OBJETO DE TRAMITACIÓN	Nº
Devolución de tasas para oposición indebidamente abonadas por problemas informáticos	74
Informes de actuaciones policiales	5
Información sobre estatura mínima para el acceso al Cuerpo de Policía Municipal	1
Regulación sobre limpieza de alfombras y ropa por la ventana	1
Datos sobre helicóptero que sobrevoló Madrid el 31 de mayo	1
Documentación extranjería	1
Queja por trabajador jugando con aparato electrónico	1
Felicitación a Policía Municipal, SAMUR-PC y Bomberos	1

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

En cuanto a las medidas implantadas para una mejor gestión de los SyR, hemos mantenido el compromiso adquirido en la Carta de Servicios de esta SGT de contestar el 100% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación; seguiremos haciendo un seguimiento diario de los SyR para contestar a la ciudadanía en el menor plazo posible; y por supuesto no debe quedar ningún SyR sin contestación, como venimos haciendo desde hace años.

9801FFD7483128CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

INMACULADA GARCIA IBAÑEZ - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/03/2021 15:54:51
CSV : 9801FFD7483128CE

Cabe destacar, que el personal de esta SGT encargado de tramitar los SyR asistió a la reunión celebrada el 25 de noviembre de 2020 organizada por la Subdirección General de Calidad y Evaluación para conocer los resultados del estudio sobre calidad de las respuestas del SyR realizado por el Instituto de Ingeniería del Conocimiento, fundado en la Universidad Autónoma de Madrid, a fin de mejorar las respuestas que se ofrecen a la ciudadanía.

En este sentido, a partir de esa fecha se tendrá en consideración los aspectos abordados en el estudio para seguir dando respuestas a los SyR que sean claras, concretas y personalizadas tal y como se ha venido haciendo, siendo la pretensión de esta SGT mantenerlo para el 2021.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2020

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

Por lo que respecta al año 2020, se ha logrado cumplir al 100% los objetivos fijados con el cumplimiento del objetivo fijado en la carta de Servicios: contestar el 100% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación.

Firmado electrónicamente
LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
Inmaculada García Ibañez

9801FFD7483128CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

INMACULADA GARCIA IBAÑEZ - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/03/2021 15:54:51
CSV : 9801FFD7483128CE

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN

9801FFD7455CA283

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ELENA HERNÁNDEZ AIXALA - SUBDIRECTORA GENERAL DE COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 14:38:46
CSV : 9801FFD7455CA283

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

1. **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

2. **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

3. **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1.- ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

SUGERENCIAS

9801FFD7455CA283

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ELENA HERNÁNDEZ AIXALA - SUBDIRECTORA GENERAL DE COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 14:38:46
CSV : 9801FFD7455CA283

Las sugerencias recibidas versan sobre:

Cartelería: facilitar el acceso en la web de toda la cartelería generada durante el año (eventos, festejos, campañas).
Covid19: sugiriendo la emisión de anuncios en televisión sobre el uso de mascarillas y guantes.
Campaña mascarillas: poner mascarillas a monumentos emblemáticos de Madrid (Cibeles, Neptuno), para concienciar a visitantes y turistas sobre su uso.
Sugerencias covid19: Sugiere distribuir e insistir en el uso de mascarillas en cualquier ámbito (familiar, personal, desconocido, deportivo) hace falta más difusión.
Campaña publicitaria: la gente de Madrid nos envía un vídeo que es un video clip de un grupo musical.

RECLAMACIONES

Hemos recibido reclamaciones por:

Error en Google de horario en instalaciones municipales que fue subsanado.
Eliminación de los contenidos de M21 se ha redimensionado el recurso para su alojamiento en un site del Ayuntamiento para permanecer definitivamente.
Publicidad sobre Covid19 en EMT propone que en los autobuses se ponga cartelería con mensajes de apoyo y agradecimiento a niños, ancianos, sanitarios y personal que trabaja en primera línea, así como enfermos confinados en casa. Le informamos de las campañas con mensajes de apoyo y agradecimiento que hemos llevado a cabo.
Covid19 en supermercados nos comenta las irresponsabilidades que cometen algunos ciudadanos no respetando las medidas de distanciamiento social. Quiere que se informe a la ciudadanía. Le comentamos las campañas llevadas a cabo en este sentido: Yo me quedo en casa, Tú lo harás posible y Gracias Madrid.
Comunicación con los ciudadanos. Nos indica que no está de acuerdo con las comunicaciones del Ayuntamiento con los ciudadanos, nos envía unos ficheros que no permiten su lectura. Le contestamos que, si se refiere a alguna nota de prensa, contacte con el gabinete telefónicamente o por correo electrónico.
Petición de publicación de carteles: nos solicita un cartel que no cumple con los criterios por los que nos regimos a la hora de decidir incluir carteles municipales en el repositorio.
Retirar un soporte publicitario Hemos verificado que el soporte que hay instalado en la farola, no corresponde a ninguna banderola gestionada por esta Dirección General de Comunicación.

PETICIONES DE INFORMACIÓN
Han llegado peticiones de información sobre Redes Sociales, Publicidad en comercios de barrio y creatividad para un libro divulgativo.

2.- RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

Durante el 2020, y debido a la situación de pandemia por el covid19 desde la DGC se han llevado campañas de publicidad con un doble fin:

9801FFD7455CA283

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ELENA HERNÁNDEZ AIXALA - SUBDIRECTORA GENERAL DE COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 14:38:46
CSV : 9801FFD7455CA283

- Por un lado, informar a la ciudadanía sobre las medidas para la contención del virus, así como concienciar a la población de la importancia del respeto a las mismas para la seguridad propia y de los demás. Se han llevado a cabo en forma de mensajes y recomendaciones institucionales de ánimo y concienciación a la población. Informar sin alarmar.

- Por el otro, agradecer a toda la población madrileña el esfuerzo y civismo demostrado durante el año.

CAMPAÑAS REALIZADAS:

Yo me quedo en casa/ tú lo haces posible
Gracias Madrid (lazo azul)
Ellos lo hacen todo por ti
Yo te protejo
Sois muy grandes/ sois muy Madrid
Madrid en manos de todos
No hagas botellón

3.- EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

- Se ha conseguido transmitir a los madrileños mensajes con recomendaciones y advertencias no alarmistas, sin culpabilizar, así como de ánimo y agradecimiento por su comportamiento.

- Medidas concretas relacionadas con la prevención del Covid19 a la hora de hacer deporte, divertirse o relacionarse con los demás. Haciendo hincapié en la relación con los mayores, especialmente nietos, hijos y otros familiares. Insistiendo en el uso de mascarilla, distancia social e higiene.

- Sensibilizar a la población a través de los voluntarios del SAMUR-Protección Civil de la importancia que tiene la conducta individual de cada ciudadano a la hora de evitar la propagación del virus, así como para paliar, en la medida de lo posible, los efectos de la pandemia.

- Poner en valor el papel de los ciudadanos como agentes de Protección Civil ante la pandemia, en particular, y ante cualquier emergencia, en general.

- Concienciar a los jóvenes de lo especialmente importante que es en su caso cumplir con las normas de seguridad para evitar que se multipliquen los contagios durante la nueva realidad que ha surgido tras el fin del estado de alarma, haciendo especial hincapié en el riesgo de la práctica del “botellón”.

- Sensibilizar a los adultos que se relacionan con los jóvenes, especialmente padres, tutores y otros familiares, de la importancia de su papel a la hora transmitirles responsabilidad y ejemplo, así como de exigirles que cumplan con las medidas preventivas.

9801FFD7455CA283

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ELENA HERNÁNDEZ AIXALA - SUBDIRECTORA GENERAL DE COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 14:38:46
CSV : 9801FFD7455CA283

Fdo: Elena Hernández Aixala
Subdirectora General de Coordinación Administrativa

9801FFD7455CA283

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ELENA HERNÁNDEZ AIXALA - SUBDIRECTORA GENERAL DE COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 14:38:46
CSV : 9801FFD7455CA283

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL

9801FFD744FC996A

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 12:51:56
CSV : 9801FFD744FC996A

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD744FC996A

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 12:51:56
CSV : 9801FFD744FC996A

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.

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

Unidad	Materia	Submateria	Total Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	Seguridad y Emergencias	Bomberos	**50**
		SAMUR	**104**
		Protección Civil	**2**
		Total	**156**
	Empleo	Oposiciones y Concursos	**6**
		Total	**6**
	Total		**162**

Vamos a analizar, por tanto, las causas que han determinado la presentación de SyR concretamente cada servicio:

BOMBEROS:

El análisis detallado de las SyR recibidas durante el año 2020 y referidas al Cuerpo de Bomberos, nos lleva a la conclusión de que no existe un tema único y concreto sobre el que se incida por parte de los ciudadanos como motivo principal para efectuar la SyR, toda vez que del análisis en profundidad podemos desglosar de las mismas en 15 felicitaciones, 4 sugerencias y 43 reclamaciones.

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

9801FFD744FC996A

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 12:51:56
CSV : 9801FFD744FC996A

Si procedemos a analizar con más detalle, la mayor parte de las reclamaciones presentadas están relacionadas con el ruido, y más concretamente con el producido por nuestros vehículos en los desplazamientos hacía las intervenciones.

Tenemos que aclarar que este tipo de reclamaciones tienen difícil solución, puesto que para acudir a las intervenciones requiere hacerlo siempre en el tiempo más breve posible y con las mayores garantías posibles de seguridad (tanto para los ciudadanos como para el personal de bomberos) que puedan implementarse, por lo que el empleo de señales acústicas y luminosas, según establece el Reglamento General de la Circulación se hace imprescindible, hecho que puede causar molestias a determinados ciudadanos en algunas ocasiones, sobre todo cuando los vehículos salen de las cocheras; toda vez que estos hechos son apreciados con diferente criterio y sensibilidad por las personas, y siempre teniendo en cuenta que nuestros vehículos tienen adaptados los sistemas acústicos a la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica.

Respecto a este tema tan sensible para nuestros ciudadanos, tenemos que tener en cuenta que los vehículos de Bomberos disponen de un mecanismo de regulación de la intensidad sonora de los dispositivos acústicos que reduzca la misma (atenuador), durante el período nocturno, cuando circulen por zonas habitadas, a unos niveles comprendidos entre 70 y 90 dB(A), medidos a 3 metros de distancia y en la dirección de máxima emisión.

Tenemos otras 25 reclamaciones, que abarcan temas diversos, entre los que podemos señalar como relevantes las referidas a los ruidos producidos en los parques de bomberos, debidos principalmente por la actividad durante las 24 horas del día los 365 días del año, bien sea por los ejercicios, prácticas y maniobras que se realizan para mantener las capacidades técnico-practicas necesarias para el desarrollo de la profesión, por mantenimiento de las instalaciones y vehículos, o por la simple vida diaria que en ellos se desarrolla. El resto, se refieren a intervenciones de diferente índole, con una gran variedad, repartidas en materias de prevención, intervenciones, accesibilidad de vehículos y cuestiones de servicio.

Distinguimos 4 reclamaciones de temática de abejas/avispas, las cuales han sido resueltas de forma escrita y también telefónica, de manera que los ciudadanos sepan cómo actuar ante situaciones de peligro y explicándoles nuestros procedimientos de protección de las abejas.

9801FFD744FC996A

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 12:51:56
CSV : 9801FFD744FC996A

SAMUR-Protección Civil:

Durante el año 2020 han tenido entrada en esta división 35 reclamaciones que correspondían a SAMUR-Protección Civil.

Además, hemos tramitado 25 reclamaciones que no se ha considerado que afectasen a SAMUR –PC. Se han considerado como devueltas / no nuestras por los motivos siguientes:

2 Solicitaban información y no eran reclamaciones.
2 Eran reiterativas. No estaban conforme con la respuesta o solicitaban algún dato / información complementaria.
2 Se gestionaron internamente/eran reclamaciones Internas.
19 No eran competencia de SAMUR-PC.

A través de PLATEA se han recibido y gestionado un total de: 68 felicitaciones. Además, hemos tramitado 18 felicitaciones más que no se han registrado en PLATEA. Principalmente esto ha sido por tratarse de felicitaciones internas entre el personal de SAMUR o han sido agradecimientos de SAMUR hacia otros colectivos (Policía Municipal, Policía Nacional, bomberos) por su colaboración con las unidades de SAMUR o trabajo realizado.

En total se han generado un total de 335 CARTAS DE FELICITACION PERSONALIZADAS a Trabajadores de SAMUR.

Respecto a las reclamaciones recibidas solo 35 nos afectaban de alguna forma. De ellas 27 fueron Desestimadas y 13 Estimadas.

MOTIVOS de estas RECLAMACIONES:
10 Percepción de asistencia inadecuada
14 Percepción de trato inadecuado
1 Percepción de tiempo excesivo de respuesta
4 Percepción de problemas para trasladar al paciente al Hospital
3 Genéricas de ruidos de sirenas.
2 No conformidad con la respuesta
1 Objetos Perdidos
2 Otros motivos

LAS RECLAMACIONES FUERON REALIZADAS:
14 por los propios pacientes
12 por otros testigos
8 familiares
1 Otros

Las reclamaciones que afectan a las unidades de soporte vital básico en general son por Percepción de asistencia inadecuada y Percepción de trato inadecuado.
Las reclamaciones que afectan a las unidades de soporte vital avanzado normalmente son por Percepción de asistencia inadecuada. Destacan los

9801FFD744FC996A

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 12:51:56
CSV : 9801FFD744FC996A

problemas derivados de altas electivas en la que luego el paciente presenta un problema no detectado.
Llama la atención el gran número de reclamaciones desestimadas por entender que no estaban suficientemente fundamentadas y deberse más bien a percepciones del reclamante.
Como recomendaciones tal vez sería bueno aprovechando alguna formación de los TATS hacer un repaso de la actuación general: Saludo y presentación, solicitud de permiso para realizar técnicas, identificarse adecuadamente…
En el caso del personal médico tal vez se pueda hacer alguna reflexión en el caso de las altas electivas de modo que estas se hagan con el acuerdo del paciente.
De las reclamaciones estimadas solo 4 revisten cierta gravedad y están en relación con la asistencia sanitaria.
Por tanto, se identifican como áreas de mejora, aunque la casuística sea escasa en cada tipo, las siguientes:

- Mejora en la comunicación con el paciente y su entorno (familiares, testigos…) en la asistencia sanitaria y en la necesidad o no de traslado (explicar bien las opciones y la conveniencia de traslado diferido o por sus propios medios). Mejora en las habilidades de comunicación de los intervinientes y de la Central en la atención a la demanda.

9801FFD744FC996A

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

BOMBEROS:

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

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

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

Una vez contestada la SyR al ciudadano que la planteó, se elabora de forma interna una nota que se dirige a los lugares donde se originaron las

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 12:51:56
CSV : 9801FFD744FC996A

circunstancias que motivaron la SyR, o a las personas afectadas, con la intención de evitar en la medida de lo posible la recurrencia de hechos o conductas, y que se puedan plantear de nuevo SyR por los mismos motivos.

Además, se informa a los mandos responsables del Parque y de la Zona correspondiente para que tenga conocimiento de ello y actúen en consecuencia.

SAMUR-Protección Civil:

Respecto a SAMUR, durante 2020 se van a realizar varias medidas encaminadas a sensibilizar a nuestros profesionales en la necesidad de cuidar los aspectos relacionados con la atención al ciudadano y a los pacientes.

Entre ellas se van a realizar, coincidiendo con las formaciones obligatorias de los diversos colectivos, actividades informativas sobre los posibles factores condicionantes de las reclamaciones de usuarios-pacientes o demandantes de atención, con el objetivo de generar una reflexión pasado el momento cercano de la atención. Intentaremos analizar las posibles razones de considerar estas atenciones como no adecuadas en su variante de Percepción de asistencia inadecuada y Percepción de trato inadecuado tanto por parte del paciente como de los testigos o demandantes, y elaboración de conclusiones finales.
Además, durante 2021 se va a impartir una formación obligatoria en materia de Humanización de la asistencia donde se hará especial énfasis en estos temas.

Haremos especial hincapié en:

-Las reclamaciones siempre son posibles aunque parezca que el paciente ha resultado satisfecho de la actuación.

-Hay que insistir al paciente sobre si comprende lo que se le recomienda y cuál va a ser el plan que firma, preferiblemente con familiares o amigos presentes que entiendan lo ofrecido.

- Insistir sobre el concepto de percepción de la asistencia por parte del paciente.

- Gracias al sistema de valoración de desempeño existe una supervisión directa de casos, especialmente los más graves, por parte de expertos evaluadores de la calidad asistencial que evitan o minimizan la desviación del estándar asistencial, colaborando en crear un pensamiento compartido sobre la forma de hacer la asistencia, la comunicación al paciente y su entorno de lo realizado, evitando con ello reclamaciones.

9801FFD744FC996A

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 12:51:56
CSV : 9801FFD744FC996A

- En las reuniones personalizadas de retroalimentación del sistema de valoración de desempeño a los profesionales, se incorporaron los casos de reclamación a los contenidos de estas reuniones para generar el análisis técnico por parte del propio profesional.

- Se han realizado reuniones entre responsables y equipos en las que se tratan asistencias sanitarias no conformes que han sido objeto de reclamación para su análisis especialmente de las relevantes.

- Se ha realizado el seguimiento de aquellos profesionales reincidentes en las reclamaciones a lo largo de los años, con el fin de hacerles conscientes de una posible inapropiada actitud personal, estudiando posibles derivaciones a formaciones específicas.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020.

9801FFD744FC996A

BOMBEROS:

Hay que señalar el incremento del número de contestaciones realizadas a través de las RRSS del Cuerpo de **Bomberos**, y más concretamente en Facebook y Twitter. Puesto que son los canales preferidos para interactuar con las administraciones públicas por parte de los ciudadanos, pues se constituyen como el canal más rápido y directo para resolver dudas, aclarar conceptos o proporcionar opiniones sobre nuestro Servicio.

Respecto a las respuestas del año 2020, son las siguientes:

*Respuestas de Facebook

2020	RESPUESTAS
ENERO	7
FEBRERO	9
MARZO	49
ABRIL	91
MAYO	31
JUNIO	20
JULIO	10
AGOSTO	11
SEPTIEMBRE	7
OCTUBRE	3
NOVIEMBRE	10
DICIEMBRE	12
TOTAL	**260**

*Respuesta de Twitter

2020	RESPUESTAS
ENERO	70
FEBRERO	79
MARZO	373
ABRIL	243
MAYO	173
JUNIO	80
JULIO	95
AGOSTO	82
SEPTIEMBRE	100
OCTUBRE	129
NOVIEMBRE	46
DICIEMBRE	77
TOTAL	**1547**

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 12:51:56
CSV : 9801FFD744FC996A

*Hay que indicar que las preguntas en Twitter por su formato son más cortas y en Facebook son más detalladas y largas, aproximándose más a las contestaciones que se dan vía SyR.

Por último, en cuanto a las felicitaciones emitidas vía RRSS, no se hace estadística, puesto que las mismas constituyen un número muy elevado y son realizadas de forma muy variada.

En todo caso, Bomberos seguirá con las medidas adoptadas en el año 2020, potenciándolas si cabe aún más, con la finalidad de prestar cada vez un mejor servicio en la Ciudad de Madrid.

SAMUR-Protección Civil:

Durante los próximos años, SAMUR-PC continuará con las medidas habituales del Servicio y con aquellas que han supuesto un resultado positivo como los GRUPOS FOCALES a cerca de factores evitables en las reclamaciones.

A este respecto sería interesante planificar:

- Al menos una reunión personal por cada profesional una vez al año donde se traten, entre otras cosas, las reclamaciones existentes.

- Una reunión personal por cada profesional reclamado con informe explicativo de las circunstancias, solicitado al respecto.

- Reunión anual con los trabajadores, con información sobre aspectos de la gestión y resultados de servicio, entre ellos las reclamaciones

- Reuniones de responsables en las que se tratan, entre otros temas, asistencias sanitarias no conformes que han sido objeto de reclamación para su análisis.

Otras medidas propuestas:

- Plan de formación con contenidos relacionados con la comunicación con pacientes y demandantes:

* Formación en habilidades de comunicación específicas de la Central de Comunicaciones.
* Mantener la formación acerca de la humanización de la asistencia.

9801FFD744FC996A

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 12:51:56
CSV : 9801FFD744FC996A

- Creación de un comité de ética: Dicho comité realizaría el análisis de situaciones conflictivas que han supuesto la formulación de una reclamación. Formado por diferentes perfiles profesionales que permitirá emitir conclusiones que repercutan en el Código de conducta de SAMUR-PC.

- Con respecto a los tiempos de respuesta, se sigue trabajando en las habilidades de conducción de emergencia mediante una formación específica para el 50 % de la plantilla de TATS (Técnicos de emergencias sanitarias) a completar en 2020.

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

9801FFD744FC996A

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 12:51:56
CSV : 9801FFD744FC996A

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

1. **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

2. **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

3. **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

4. **Análisis de la encuesta de satisfacción** de las personas usuarias del servicio SyR de la Dirección General de Policía Municipal de Madrid. (Anexo 1)

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.

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

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad Seguridad constituyen el 1,5 % del total de las tramitadas por las Unidades Gestoras (131.600).

Uno de los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid es establecer nuevos escenarios y realidades, donde la ciudadanía se sienta segura, a través de un modelo integral de seguridad, estableciendo un marco genérico de actuaciones que permitan orientar y alinear las actuaciones policiales reactivas e inmediatas, con la previsión y planificación mediante una visión proactiva, que permita hacer de la ciudad de Madrid un lugar seguro.

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

1. Convivencia vecinal
2. Seguridad ciudadana
3. Seguridad vial
4. Calidad del servicio.

Desde marzo pasado, motivada por el Covid 19, se estableció una estrategia respecto a la gestión de reclamaciones desde la Dirección General de Policía Municipal de Madrid para reaccionar organizadamente con criterios objetivos respecto al redireccionado de algunas de las SyR que se remitían al sistema interno SACPM.

El contexto social confinaba todos los servicios, excepto aquellos considerados esenciales, por lo que el Cuerpo de Policía Municipal se convertía, para el ciudadano, en el receptor de demandas y servicios debido a su acceso y proximidad.

Se estimó necesario enviar una retroalimentación a la ciudadanía, de forma concreta a las personas usuarias del servicio SyR, que permitiese tener efectos positivos sobre el uso correcto de determinados servicios públicos, especialmente los servicios de emergencias, como es el caso del Cuerpo de Policía Municipal de Madrid.

Esto produjo un ligero incremento en las SyR tratadas, en comparación con el semestre anterior, que se informó mediante un informe de análisis semestral, en este sentido cabe destacar que el total de demandas recibidas es similar en ambos semestres comparados, en el primer semestre de 2019 son un total de 3465 y en este mismo periodo en 2020 fueron 3415.

El incremento percibido se debió, precisamente, al reajuste y al tratamiento interno que se ha dado a estas demandas, las cuales se gestionaron de forma interna mediante expedientes ***SACPM***

2714 en el primer semestre de 2019, frente a los 2311 SACPM, gestionados en el primer semestre de 2020.

Respecto a los expedientes tramitados por el sistema SyR fueron 749 en el primer semestre de 2019 y 1014 SyR en el primer semestre de 2020. Además, cabe destacar que, desde marzo pasado, se introdujo un apartado COVID para el tratamiento de aquellas demandas recogidas en el sistema SyR que tuvieran relación con asuntos o situaciones asimilables y/o con relación a la pandemia.

Desde la Dirección general de Policía Municipal, entre los días 14 de marzo y 20 de junio de 2020, se trataron un total de **434 expedientes SyR por este concepto**, "COVID". Cabe destacar las relacionadas con contestaciones a solicitudes particulares para la **felicitación** por cumpleaños de niños y mayores durante el periodo de confinamiento y las **felicitaciones por actuaciones policiales relacionadas con la situación sanitaria**. El resto, (304) solicitaban la presencia de los agentes principalmente, por la percepción de inseguridad de las personas demandantes, ante la concentración y desplazamiento de personas.

A instancias del Ayuntamiento, desde abril 2020 se incluyó una quinta clasificación denominada COVID, en la que se incorporan las fichas directamente relacionadas con la pandemia.

ÁREA DE ACTIVIDAD	BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIA SYR
SEGURIDAD	CONVIVENCIA VECINAL (18,86 %)	Molestias generadas por perros en vía pública Ruidos de locales, vía pública, vecinales Consumo de alcohol en vía pública Infracciones a la O.M. de Limpiezas
	SEGURIDAD CIUDADANA (3,27 %)	Robos Tráfico y consumo de estupefacientes Vandalismo
	SEGURIDAD VIAL (10,89 %)	Estacionamientos indebidos Retenciones de tráfico Corte de tráfico en vía pública por eventos
	CALIDAD (28,39 %)	Felicitaciones por el servicio recibido Falta de presencia policial Desacuerdo con el servicio prestado por agentes Desacuerdo con el trato recibido de los agentes Oposiciones acceso PM
	COVID (31,92 %)	Actividades sociales ayudando a la población infantil a mejorar la motivación y resiliencia frente al confinamiento Concentración de personas Uso de mascarilla Locales y terrazas incumpliendo normativa
	RESTO (1,19 %)	Varios

Causas/ Motivos de las SyR relacionadas con la Policía Municipal

1. **Convivencia vecinal.** Recoge todas aquellas molestias que vecinos y vecinas ocasionan a otros/as por diferentes causas:
    - Consumo de alcohol en la vía pública y consecuencias de ruido y suciedad.
    - Quejas sobre los dueños de perros por la no recogida de excrementos, perros potencialmente peligrosos que pasean sin correa/bozal.
    - Molestias ocasionadas por ruido:
        - Entre vecinos y vecinas, en el interior de las viviendas: fiestas particulares, música, obras, ladridos, etc.
        - Desde el interior de locales (LEPAR) y por su clientela en la vía pública.
    - Quejas por el depósito en la vía pública de bolsas de basura, enseres, etc.

2. **Seguridad ciudadana.** Referidas a hechos delictivos:
    - Sugerencias de mayor presencia policial para control cumplimiento normas COVID.
    - Solicitudes de mayor actuación contra el consumo de alcohol y estupefacientes en la vía pública.
    - Propuestas de incremento de los efectivos policiales para la presencia disuasoria y para atender todos los requerimientos.

3. **Seguridad vial.** Dado que el tráfico dentro de la almendra central de la M30 se gestiona en colaboración con el Cuerpo de Agentes de Movilidad, la labor policial incide más en los distritos periféricos.
    - Solicitudes de mayor presencia policial para evitar los estacionamientos indebidos.
    - Solicitudes de mayor presencia policial alrededor de colegios por las dificultades del protocolo COVID.
    - Reclamaciones por cortes de tráfico como consecuencia de actividades y/o eventos en la vía pública.

4. **Calidad en el servicio.** Que se refieren a las siguientes cuestiones:
    - Felicitaciones por actuaciones concretas.
    - Disconformidad con el servicio prestado.
    - Quejas por el trato inadecuado percibido.

5. **COVID 19.**
    - Felicitaciones a domicilio por cumpleaños de menores en confinamiento.
    - Concentración de personas.
    - Uso incorrecto de mascarilla.
    - Molestias por reuniones y fiestas en pisos.

- Locales y terrazas incumpliendo normativa.
- Asuntos asimilables y relacionados con el protocolo COVID.

2. Dependencias afectadas por SyR de Policía Municipal

	CALIDAD	CONVIVENCIA	SEGURIDAD CIUDADANA	SEGURIDAD VIAL	FELICITACIÓN	COVID CALIDAD	COVID CONVIVENCIA	COVID SEG. CIUDADANA	COVID SEGURIDAD VIAL	COVID VARIOS	ACRTIVIDADES SOCIALES	COVID FELICITACIÓN	PETICIÓN INFO	VARIOS	TOTAL GENERAL
ARGANZUELA	17	31	2	5	4	2	21		3						88
BARAJAS	14	4	3	6		1	5				3				36
CARABANCHEL	30	42	4	20	8	4	22	1	4		4	2		1	142
CENTRO NORTE	15	22	1	2	10	3	29	2			1	4			89
CENTRO SUR	27	23	5	3	3	14	20		3		1	2		1	102
CHAMARTÍN	20	10		8	2	2	17				4				63
CHAMBERÍ	15	15	2	6	3	5	11				3	2		1	63
CIUDAD LINEAL	31	38	2	22	5	2	18				2	2			122
COMUNICACIONES	48	2				11	1							1	63
DGPM	159	1		5	3	5	3		3	8	6	1	10	8	212
EDUCACIÓN VIAL	1														1
FUENCARRAL-EL PARDO	26	17	4	44	3	4	11		4		7			1	121
GESTIÓN DIVERSIDAD		1													1
HORTALEZA	14	20	2	13	3	4	7	1	1		6	2		1	74
LATINA	31	32	8	15	8	2	25	1	6		4	1			133
MONCLOA-ARAVACA	22	13	2	14	9	13	18		2		2	1			96
MORATALAZ	11	9	2	7	5	1	7		1		7	1			51
PUENTE VALLECAS	17	28	4	12	4	4	18		3		6	2		1	99
RETIRO	10	11	3	1	9	4	15				3	2		1	59
SALAMANCA	22	20		1	4	5	14	1		1	2	1			71
SAN BLAS-CANILLEJAS	13	20	9	18	3	3	18	1	1		12	3			101
SIN DISTRITO	5	6	1	2	1	8	6				2	1		1	33
TETUÁN	25	22	9	5	3	5	18				10	2			99
TODA LA CIUDAD	6	14	2	7	1	7	39	1	2			4			83
UAS	1														1
UAT	1	1		1											3
UCE	5														5
UET	3				3										6
UMA	9	4		1	1	3	2		2						22
USERA	19	17	1	10	2	5	24		1		2				81
VICÁLVARO	9	3	2	3	2	2	6		1		4			1	33

VILLA VALLECAS	12	18	3	11		5	13	1	1		20	2			86
VILLAVERDE	29	25	6	14	3	8	20				5				110
Total general	667	469	77	256	102	132	408	9	38	9	119	35	10	18	2349

3. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

- Campañas para detectar y denunciar comportamientos y actividades que ensucian la vía pública.
- Controles y mediciones para evitar infracciones a la O.M. de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica.
- Programar patrullajes en los distritos en aquellas zonas detectadas con mayor conflictividad.
- Vigilar proactivamente parques públicos y zonas verdes.
- Comprobar la documentación relacionada con la tenencia de perros potencialmente peligrosos.
- Vigilar de modo preventivo, el consumo de alcohol y estupefacientes en vía pública.
- Desarrollar campañas preventivas para la seguridad vial.
- Establecer un plan de actuación para eliminar las ocupaciones ilegales.
- Aumento de la plantilla para cubrir las vacantes.
- Nuevo enfoque hacia la venta ambulante ilegal para su erradicación.
- Mejora de la seguridad vial y la movilidad mediante la elaboración de un Plan de Seguridad Vial para la Ciudad de Madrid.
- Mejorar la siniestralidad laboral en los desplazamientos, *in itinere* y en misión, mediante la vigilancia y control de los transportes de personas y mercancías.
- Mejorar la movilidad del transporte público para disminuir los requerimientos, sobre todo, de la EMT.
- Diseñar una campaña contra hurtos y robos específicos, durante el periodo de Navidad.
- Optimizar la atención de requerimientos telefónicos no urgentes de vecinos y locales.
- Concienciación de la ciudadanía en seguridad, seguridad vial y convivencia vecinal a través de las redes sociales.
- Mantener comunicación con las AA.VV. de todos los distritos.
- Trabajar la atención de los servicios y demandas no urgentes a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Actualización de la formación de los agentes en ordenanzas municipales.
- Implementación en los dispositivos de nuevos medios tecnológicos y equipos para desarrollar la labor policial (drones, taser, cámaras personales).
- Vigilancia proactiva mediante CCTV, a través de la Unidad de Videoanálisis.
- Adecuación estratégica en un modelo de seguridad integral.
- Desarrollas las competencias de las y los agentes de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía.
- Actuar frente a la pandemia mediante actuaciones orientadas a la prevención de la salud, habiendo sido capacitados como policía sanitaria en el ámbito de la inspección

- Comunicación con la ciudadanía en un proceso participativo de corresponsabilidad de seguridad.
- Prestar atención a las personas y colectivos vulnerables.

4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

La pandemia ha modificado los comportamientos y actividades de la ciudanía y, por ello, la Policía Municipal de Madrid se configuró como uno de los servicios esenciales, velando por el cumplimiento de las medidas de confinamiento y control de las medias sanitarias impuestas, en coordinación con los otros cuerpos encargados de la vigilancia y de la seguridad de las personas, realizando un esfuerzo táctico y operativo en las actividades, según los diferentes escenarios y necesidades.

La labor de la Policía Municipal de Madrid junto a los sanitarios y otras fuerzas y Cuerpos de Seguridad y Emergencias, ha sido fundamental para luchar contra la pandemia; el esfuerzo ha recaído en todo el colectivo y según qué etapa de la pandemia, su labor ha ido evolucionando.

Al principio se vigiló el cumplimiento del confinamiento con controles de personas y vehículos. Se colaboró también en aspectos sociales de atención sobre todo a la población infantil hasta la desescalada. En ella ha sido fundamental el control de las condiciones en las que debían desarrollar las actividades como terrazas, hostelería etc., en materia de distancias y aforo.

Otras cuestiones importantes fueron el control del uso obligatorio de la mascarilla, las actividades de consumo de alcohol en la vía pública, y los accesos y salidas a las zonas básicas de salud que resultaron confinadas.

La Sección de Inspección y Evaluación de los Servicios (S.I.E.S.) participó en las reuniones diarias de la Agencia de Seguridad y Emergencias 112 (A.S.E.M.112) (dentro del Plan Territorial de Emergencias de la Comunidad de Madrid (PLATERCAM)) para evaluar y concretar una respuesta coordinada y efectiva contra los perjudiciales efectos de la pandemia en residencias de mayores y otros centros de servicios sociales de carácter residencial.

Después de la implantación de la limitación de estancia en la vía pública esta Policía ha desarrollado:

- Control de la presencia de personas en la calle fuera de horario y, también, las actividades que originaban ruidos molestos por fiestas en locales y domicilios.
- Controles estáticos y dinámicos en cada uno de los turnos, especialmente en viernes, fines de semana, festivos y vísperas de festivos.
- Vigilancia de las instalaciones de Mercamadrid, en coordinación con los efectivos de seguridad privada, garantizando la entrada de mercancías y el posterior abastecimiento de la Ciudad.
- Asistencia a personas «SIN HOGAR» durante el estado de alarma, participación en las inspecciones y tratamiento sanitario de las residencias de mayores en coordinación con Bomberos y la Unidad Militar de Emergencias (U.M.E.)
- Colaboración asistencial, apoyo y vigilancia en los hoteles asistenciales de alojamiento para los sanitarios.

- Servicio de acceso a vehículos autorizados para su acceso a las morgues provisionales del Palacio del Hielo y la Ciudad de la Justicia.
- Acompañamiento a camiones nebulizadores, para desinfectar un número determinado de calles.
- Habilitación de espacios peatonales en varios viales de Madrid.
- Inspecciones de seguridad desde la Unidad de Investigación y Coordinación Judicial y S.I.E.S.:
    - Obras, tanto o privadas como públicas.
    - Centros de Trabajo.
    - Morgues y Tanatorios (privados y públicos).
    - Residencias de Mayores (privadas y públicas).
    - Centros de personas con discapacidad.
    - Centros Religiosos.
- Vigilancia de los edificios e instalaciones municipales.
- Colaboración y protección de funcionarios municipales en el ejercicio de su función.

Una muestra de las actuaciones se resume en los siguientes datos:

ACTUACIONES RELACIONADAS CON EL COVID 2019.

- Del 16 de marzo al 20 de junio 2020. Denuncias e incidencias por infracciones al cumplimiento del R.D. 463/2020.

CONCEPTOS / DIAS	LEY ORGÁNICA 4/2015 PROTECCIÓN SEG.CIUDADANA				LEY 17/2015 SISTEMA NACIONAL PROTECCIÓN CIVIL		CÓDIGO PENAL		PERSONAS CONTROLADAS	VEHÍCULOS CONTROLADOS	VEHÍCULOS INTERCEPTADOS SIN AUTORIZACIÓN
	ART° 36.4	ART° 36.5	ART° 36.6	ART° 37	ART° 45.4	ART° 45.3	ART° 556 (PERSONA DETENIDA)	ART° 556 (INVESTIGADO NO DETENIDO)			
TOTAL	258	352	16852	2062	38816	882	175	85	796285	1165675	4458

- Del 25 de mayo al 20 de junio 2020. Inspecciones a establecimientos de hostelería y restauración y terrazas *anejas (ORDEN SND/414/2020).*

	ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS *	INSPECCIONES CON DENUNCIA *	TOTAL DENUNCIAS A LOCALES *	TERRAZAS INSPECCIONADAS	INSPECCIONES CON DENUNCIA	CARECER/NO PRESENTAR LICENCIA MUNICIPAL	SUPERFICIE SUPERIOR A LA AUTORIZADA	NUMERO DE MESAS SUPERIOR AL AUTORIZADO	AFORO SUPERIOR AL PERMITIDO (> 50% DEL AUTORIZADO)	Nº DE PERSONAS EN MESA/AGRUPACION DE MESAS SUPERIOR A 10	INFRACCIONES A LAS MEDIDAS DE HIGIENE Y/O PREVENCIÓN	EXCESO DE HORARIO	CONSUMO DE ALCOHOL EN VÍA PUBLICA	TOTAL DENUNCIAS
TOTAL	1506	448	452	6564	2663	926	201	1460	421	17	195	94	1073	4387

- Del 25 de junio al 5 de julio 2020. Inspecciones a establecimientos de hostelería y restauración y terrazas *anejas*

	ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS	INSPECCIONES CON DENUNCIA	TOTAL DENUNCIAS A LOCALES	TERRAZAS INSPECCIONADAS	INSPECCIONES CON DENUNCIA	CARECER/NO PRESENTAR LICENCIA MUNICIPAL	SUPERFICIE SUPERIOR A LA AUTORIZADA	NÚMERO DE MESAS SUPERIOR AL AUTORIZADO	AFORO SUPERIOR AL PERMITIDO	EXCESO DE Nº PERSONAS EN MESA/AGRUPACION DE MESAS	INFRACCIONES A LAS MEDIDAS DE HIGIENE Y/O PREVENCIÓN	TOTAL DENUNCIAS
TOTAL	1794	711	393	1671	664	235	24	201	22	10	30	522

- Del 30 de julio al 2 de octubre 2020. Orden de la Consejería de sanidad Nº 668/2020 (modificada por varias órdenes)

	NO USAR MASCARILLA ESTANDO OBLIGADO A ELLO	FUMAR SIN RESPETAR DISTANCIA MÍNIMA INTERPERSONAL (al menos, 2 metros) **	AGRUPACIÓN DE PERSONAS EN NÚMERO SUPERIOR AL PERMITIDO	AFORO SUPERIOR AL AUTORIZADO PARA CONSUMO EN INTERIOR (50% EN BARRA Y 75% EN MESA) Y EN EXTERIOR (100% EN TERRAZAS)	INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ESTABLECIMIENTOS	INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE TERRAZAS	APERTURA DE DISCOTECAS Y ESTABLECIMIENTOS DE OCIO NOCTURNO (discotecas, salas de baile y bares especiales con y sin actuaciones musicales) **	TOTAL DENUNCIAS ESTABLECIMIENTOS	DENUNCIAS CONSUMO ALCOHOL V.P. *	TOTAL DENUNCIAS
TOTAL	14426	147	1040	39	152	84	52	327	10862	26802

- Del 21 de septiembre al 2 de octubre 2020. Orden de la Consejería de sanidad Nº 1178/2020 (*Zonas Básicas de Actuación Restringidas*)

	NO USAR MASCARILLA ESTANDO OBLIGADO A ELLO	FUMAR SIN RESPETAR DISTANCIA MÍNIMA INTERPERSONAL (al menos, 2 metros)	AGRUPACIÓN DE PERSONAS EN NÚMERO SUPERIOR A 6	ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS DE LOS NÚCLEOS DE POBLACIÓN AFECTADOS SIN CAUSA JUSTIFICADA	AFORO SUPERIOR AL AUTORIZADO EN LOCALES	PERMITIR CONSUMIR EN BARRA	INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ESTABLECIMIENTOS (CIERRE 22:00 HORAS)	INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE TERRAZAS	APERTURA DE DISCOTECAS Y ESTABLECIMIENTOS DE OCIO NOCTURNO (discotecas, salas de baile y bares especiales con y sin actuaciones musicales)	TOTAL DENUNCIAS ESTABLECIMIENTOS	DENUNCIAS CONSUMO ALCOHOL V.P.	TOTAL DENUNCIAS	CONTROLES
TOTAL	544	9	85	238	1	1	7	0	1	10	313	1199	1967

- Del 3 de octubre al 31 de diciembre 2020. Normativa Covid.

	NO USAR MASCARILLA ESTANDO OBLIGADO A ELLO	FUMAR SIN RESPETAR DISTANCIA MÍNIMA INTERPERSONAL (al menos, 2 metros)	AGRUPACIÓN DE PERSONAS EN NÚMERO SUPERIOR A 6	ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS DE LOS NÚCLEOS DE POBLACIÓN AFECTADOS SIN CAUSA JUSTIFICADA	AFORO SUPERIOR AL AUTORIZADO EN LOCALES	PERMITIR CONSUMIR EN BARRA	INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ESTABLECIMIENTOS	INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE TERRAZAS	APERTURA DE DISCOTECAS Y ESTABLECIMIENTOS DE OCIO NOCTURNO (discotecas, salas de baile y bares especiales con y sin actuaciones musicales)	TOTAL DENUNCIAS ESTABLECIMIENTOS	DENUNCIAS CONSUMO ALCOHOL V.P.	LIMITACIÓN LIBERTAD DE CIRCULACIÓN PERSONAS HORARIO NOCTURNO **	TOTAL DENUNCIAS	PERSONAS CONTROLADAS V.P	VEHÍCULOS CONTROLADOS V.P	CONTROLES COVID *	POLICÍAS QUE INTERVIENEN EN CONTROLES COVID *	DETENIDOS COVID *	RUIDOS EN DOMICILIO *	
																					DENUNCIADOS 00:00 A 07:00 HORAS	DENUNCIAS DIARIAS
TOTAL	14725	769	7514	1650	391	139	612	64	262	1468	9994	14812	50132	191243	137062	3879	15534	59	4362	6414

Además de todas estas actuaciones prioritarias, tras finalizar el confinamiento se ha continuado con las siguientes:

- Ordenación, señalización y dirección del tráfico, denuncia de infracciones, inmovilización y retirada de vehículos,
- Regulación del tráfico en hora punta, tanto en las calles de la red secundaria, como en las entradas y salidas de los colegios de forma rotativa; siempre en colaboración de los agentes de movilidad de los distritos más céntricos.
- Vigilancia del transporte público.
- Accidentes de tráfico, primeros actuantes en la asistencia realizando las actuaciones tendentes a minimizar el riesgo posterior al accidente y auxilio a heridos, colaborando con la unidad de especialización en su investigación.
- Denuncias de los incumplimientos, como policía administrativa, de las ordenanzas municipales y toda la normativa que regula la convivencia de la ciudadanía.
- Ejecución forzosa, participando en las funciones de Policía Judicial con carácter colaborador y de auxilio, en los delitos previstos en el Acuerdo de Policía Judicial de 2010, siendo receptora de denuncias y actuante en investigaciones, prestando auxilio a juzgados y tribunales.
- Actuación contra las mafias de ocupación de viviendas con la Asociación de Vecinos Ensanche de Vallecas Este y el conjunto asociativo y el Cuerpo Nacional de Policía contra las mafias.
- Cumplimiento de los requerimientos judiciales ordenados por los juzgados de instrucción para el desalojo de viviendas, asumiendo funciones de comisión judicial, desarrollando todas las gestiones previas, la ejecución del desalojo y la entrega de la vivienda a su legítimo propietario.
- Labores de prevención a través del patrullaje diario y la implementación de los planes de acción por distrito, en coordinación con la Policía Nacional, en reuniones semanales y actuaciones conjuntas.
- Vigilancia diaria de los espacios públicos para su utilización conforme a las normas de convivencia.
- Colaboración en el mantenimiento del orden en grandes concentraciones de personas (celebraciones, campaña de Navidad, reapertura de El Rastro) y, en especial, protección de los espacios socio-escolares y los destinados a colectivos vulnerables.
- Cooperación en los conflictos privados cuando se ha requerido, como policía de cercanía y mediadora.
- Prevención de las novatadas en el ámbito universitario, mediante la campaña "Di NO a las Novatadas".

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

- “Aladdin”, cuyo objetivo principal es la detección y neutralización de aeronaves ligeras sospechosas no tripuladas que sobrevuelan zonas restringidas.

- "Clara", donde se desarrolló el Primer encuentro de las Comunidades Locales de Aprendizaje contra el Racismo, la Xenofobia y los discursos de odio.

Actuaciones relacionadas con la actividad policial.

EL GRADO DE EJECUCIÓN	TIPOLOGÍA DE LAS ACCIONES	RECURSOS UTILIZADOS	Nº USUARIOS DEL SERVICIO AFECTADOS*
*Las actuaciones de la Policía Municipal no se dirigen exclusivamente a las personas reclamantes sino que son más amplias y, en general, se beneficia la totalidad de la comunidad.			
Continuo	26.475 patrullajes programados, realizados en los distritos municipales.	RR.HH, recursos materiales y tecnológicos.	Toda la ciudad
Continuo	21.000 vigilancias de parques públicos y zonas verdes.	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	30.833 denuncias por consumo de alcohol/estupefacientes en vía pública	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	417 controles realizados a dueños de perros potencialmente peligrosos, relacionados con la documentación establecida.	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	Vigilancia preventiva de consumo de alcohol y estupefacientes en vía pública y con un 1,34% de denuncias sobre el total de los requerimientos de la ciudadanía.	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Toda la ciudad
Continuo	360 inspecciones a industrias y locales por contaminación del medio ambiente.	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	Adaptación de la actuación de PM al nuevo decreto de Zona Protección Acústica Especial (ZPAE). Refuerzo de la protección.	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos	Indeterminado
Continuo	25 campañas preventivas de seguridad vial (alcoholemia, sistemas de retención, movilidad reducida, ITV…).	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Toda la ciudad
Continuo	7.926 personas detenidas por robo y 508 vehículos robados recuperados	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	Contactos con las AA.VV. de todos los distritos	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Finalizado	Campaña contra hurtos y robos en Centro durante el periodo de Navidad.	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	80% llamadas urgentes atendidas en menos de 8 minutos y el resto en 12 m.	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	544.524 incidencias tratadas desde el 092.	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Toda la ciudad
Continuo	Aumento de la plantilla en 412 nuevos agentes.	Escuela Policía Municipal	Toda la ciudad
Continuo	Servicio de mediación vecinal, gestionados 107 expedientes.	Agentes mediadores	Indeterminado
Continuo	Plan Local de infancia y Adolescencia de Madrid y Plan Ciudad Amigable para la concienciación de colectivos vulnerable.	*Twitter, Youtube* *Facebook* Revista digital de PM	Colegios, grupos Políticos, universidades…

A nivel estratégico, se implementó una **nueva estructura en la Dirección General de Policía Municipal** y se potenciaron los recursos humanos con la incorporación de nuevos efectivos, y los recursos materiales y tecnológicos, con la incorporación de:

- Nuevos Vehículos policiales
- Drones (RPAS/UAS).
- TASER (Dispositivos Electrónicos de Control DEC).
- Cámaras corporales policiales (CCP).
- Tablet para conexión y consulta en los vehículos patrulla.

Fdo.: El responsable de la Unidad Gestora

Fdo. Pablo Enrique Rodríguez Pérez
Firmado con certificado emitido por AC Administración Pública

Pablo Enrique Rodríguez Pérez
Director General de Policía Municipal

COORDINACIÓN GENERAL DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL

Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora

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

El informe, presenta los resultados de los datos recogidos de las encuestas realizadas a las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, sobre el servicio prestado por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, durante el año 2020

Resumen año 2020

INFORME RESULTADOS de la ENCUESTA
A personas usuarias del SyR sobre POLICÍA MUNICIPAL (2020)

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

El periodo de estudio corresponde al comprendido entre los días 1 de enero al 31 de diciembre de 2020. El número de encuestas remitidas ha sido de 2103.

Las respuestas obtenidas ascienden a 530 (25,20%), de las que el 12,14,% tenía su origen en cuestiones relacionadas con la seguridad ciudadana, el 21,56% con la seguridad vial, un 42,37% se refería a temas de convivencia, el 13,87% a la calidad del servicio prestado y por último, un 22,32% con otras situaciones no clasificadas.

Se realiza una batería de preguntas comenzando por el nivel de satisfacción con el tiempo transcurrido en recibir la respuesta. El 45,65% puntúa entre 7 y 10, mientras que el 36,05 otorga una nota inferior a 5.

Con objeto de contextualizar los resultados, los porcentajes de respuesta a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones han sido del 60,24% en 15 días o menos, del 33,38% entre 16 y 31 días, y del 6,39% entre 31 y 90 días.

A la pregunta sobre personalización de la respuesta recibida, el 45,35% del colectivo encuestado puntúa entre 7 y 10. En sentido contrario se manifiesta el 36,99%.

Sobre la claridad en la contestación utilizando un vocabulario comprensible, el 54,47% la valora entre 7 y 10 y el 29,69%, por debajo de 5.

La cuarta pregunta alude a la fiabilidad y corrección de la respuesta obtenida. En este caso, el 38,36% puntúa entre 7 y 10 mientras que el 47,10% se manifiesta entre 0 y 4.

De las respuestas recibidas sobre la mejoría observada con respecto al servicio que motivó la reclamación, el 32,32% manifiesta que se ha resuelto total o parcialmente. Conviene resaltar que la actuación policial no puede solucionar totalmente un problema cuando su competencia es solo parcial.

La percepción que la ciudadanía tiene en la utilidad del sistema SyR para las solicitudes a Policía Municipal ha sido la siguiente:

- El 44,36% reconoce su utilidad, otorgando una puntuación de 7 a 10. En sentido contrario, el 38,80% de las personas participantes lo valora entre 0 y 4.

- Por lo que respecta a la eficacia del servicio, el 43,74% la contemplan entre 0 y 4 y el 27,75%, por encima de 7.

En cuanto al grado de satisfacción general, se obtienen el 42,67 % de respuestas positivas.

Las expectativas que tenían las personas usuarias del SyR, en cuanto a su funcionamiento, mejoran en el 34,43% de los casos, en el 39,13% fue la esperada.

Por lo que respecta al plazo de contestación, un 39,59% aprecia una mejora, el 35,93% lo encuentra predecible. En cuanto a la explicación obtenida, el 23,80% manifiesta que es mejor de la esperada.

Cuando la cuestión es: "El servicio recibido en el SyR de la Policía Municipal", la respuesta ha sido mejor, igual o peor en el 29,51.

Sobre la posible recomendación del sistema de sugerencias y reclamaciones a otras personas, el 43,61% manifiesta su intención de hacerlo, el 13,34% probablemente si lo realice, el 14,25% no está seguro.

Respecto a la posibilidad de volver a utilizar el sistema de sugerencias y reclamaciones, el 50,46% manifiesta su intención de hacerlo, el 15,28% probablemente si lo realice, el 14,48% no está seguro.

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

Respecto a la nacionalidad, el 96,23% han manifestados ser españoles, el 2,45% son de un país miembro de la UE, mientras que el 1,32% pertenece a algún país fuera de la UE.

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

Latina	**9 %**	**San Blas - Canillejas**	**5 %**
Carabanchel	9 %	Chamartín	4 %
Centro	6 %	Chamberí	4 %
Arganzuela	6 %	Usera	4 %
Puente de Vallecas	6 %	Retiro	3 %
Ciudad Lineal	6 %	Villa de Vallecas	3 %
Salamanca	5 %	Otros municipios	3 %
Tetuán	5 %	Moratalaz	2 %
Fuencarral – El Pardo	5 %	Hortaleza	2 %
Moncloa – Aravaca	5 %	Barajas	2 %

Villaverde	5 %	Vicálvaro	1 %

Sobre los comentarios y/o propuestas de mejora recibidas de quienes han participado, se observan desde felicitaciones por el funcionamiento de la aplicación, hasta peticiones para mejorar la respuesta, rechazos por actuaciones de tráfico (accidentes, cortes, estacionamientos, aceras) y observaciones sobre asuntos genéricos como falta de capacidad, no funcionamiento del sistema, solicitud de más efectivos policiales, descoordinación, gestión política y limpieza de calles entre otros.

ANEXO I

METODOLOGÍA: Encuesta a través de www.madrid.es los días 1 y 16 de cada mes.

Se invita a participar a todas las personas que han recibido una respuesta SyR desde Policía Municipal en los quince días inmediatamente anteriores, a través de internet.

El cuestionario consta de 21 preguntas:

- 7 con valoraciones de 0 a 10 (0 muy insatisfecho a 10 muy satisfecho)
    - De 0 a 5, se evalúan como áreas de mejora
    - De 5 a 7, se evalúan como indiferente
    - De 7 a 10, se evalúan como punto fuerte
- 4 con valoraciones de mejor, igual o peor.
- 1 de texto libre y
- 9 para datos estadísticos

ANEXO II

Plantilla de la encuesta

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid sobre el servicio de la Policía Municipal en 2020
Le invitamos a participar en el estudio promovido por la Dirección General de la Policía Municipal entre quienes utilizaron el sistema de Sugerencias y Reclamaciones a lo largo de 2020 en asuntos relacionados con la seguridad, disciplina vial y la convivencia.

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

- Cuatro cuestiones con una escala del 0 al 10 para que puntúe su grado de satisfacción.

- Siete preguntas cerradas que sólo admiten una respuesta.
- Una abierta, para que opine usted libremente sobre el servicio recibido a través del sistema de Sugerencias y Reclamaciones, en lo relativo a la Policía Municipal
- Por último, otras cuatro para el análisis sociodemográfico, también cerradas.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Sí
- No
- Ns/Nc

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

	0 (Muy insatisfecho)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 (Muy satisfecho)	Ns/Nc
Utilidad de este servicio	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

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

	0 (Muy insatisfecho)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ns/Nc	10 (Muy satisfecho)
Utilidad de este servicio	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

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

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

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

	Mejor	Igual	Peor	Ns/Nc
El funcionamiento del sistema	○	○	○	○
El tiempo de respuesta	○	○	○	○
La respuesta que ha obtenido	○	○	○	○

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

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

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

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

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

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

ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

9801FFD7450537AB

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

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

Información de Firmantes del Documento

MADRID

Mª CARMEN GONZALEZ FERNANDEZ - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 25/02/2021 17:05:18
CSV : 9801FFD7450537AB

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

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

9801FFD7450537AB

Información de Firmantes del Documento

MADRID

Mª CARMEN GONZALEZ FERNANDEZ - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 17:05:18
CSV : 9801FFD7450537AB

Las causas o motivos principales han sido de funcionamiento del sistema electrónico de presentación de solicitudes o instancias, preguntas sobre tramitación administrativa, así como quejas sobre determinados emplazamientos.

El aumento en la utilización de la plataforma electrónica, como consecuencia directa de la crisis provocada por la pandemia de la COVID-19, ha provocado no pocos incidentes a los vecinos de Madrid en cuanto a la presentación de documentos ante la Administración. No se ha podido contrastar que hayan existido problemas informáticos, pero si que los ciudadanos daban fe de ello. La manifestación más importante ha derivado de la presentación de instancias a subvenciones gestionadas por las Direcciones Generales.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

   No se han detectado deficiencias a subsanar.

3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020.**

   No ha sido necesario introducir medidas correctoras.

Firmado electrónicamente
LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DEL
ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE
Mª Carmen González Fernández

9801FFD7450537AB

Información de Firmantes del Documento

MADRID

Mª CARMEN GONZALEZ FERNANDEZ - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 17:05:18
CSV : 9801FFD7450537AB

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS

9801FFD7446512CE

Información de Firmantes del Documento

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 11:57:47
CSV : 9801FFD7446512CE

MADRID

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

Introducción:

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, en el ejercicio de sus competencias, gestiona una red de 46 centros, cuyo trabajo constituye un eje fundamental en la actividad

9801FFD7446512CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 22/02/2021 11:57:47
CSV : 9801FFD7446512CE

cultural del Ayuntamiento de Madrid con servicios gratuitos (con la única excepción de Planetario) que son muy bien valorados por la ciudadanía, tienen una importante demanda y registran un volumen elevado de visitantes. Durante 2020 han visitado los museos municipales 380.000 personas (1. 077.517 en 2019) y las bibliotecas públicas han registrado 1.134.240 visitantes (2.225.721 en 2019). Como puede apreciarse, el impacto de la pandemia es muy relevante por lo que también influye en la presentación de SyR.

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

Sus áreas de acción, tal como quedan reflejadas en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de 4 de julio de 2019 de organización y competencias del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte, se centran en la promoción del libro, la lectura y el conocimiento, la conservación y acrecentamiento del patrimonio bibliográfico, documental e histórico artístico y la promoción del conocimiento de la historia de la ciudad.

Los centros gestionados por esta Dirección General son: la Biblioteca Histórica Municipal, Hemeroteca Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós, Biblioteca Digital MemoriadeMadrid, Biblioteca Técnica y la Red de 32 Bibliotecas Públicas de titularidad municipal. Por otra parte, los museos son: el Museo de San Isidro - Los orígenes de Madrid, Museo de Historia de Madrid, Museo de Arte Contemporáneo, Museo de Escultura de la Castellana, Templo de Debod, Ermita de San Antonio de la Florida, Castillo de la Alameda, Planetario de Madrid e Imprenta Municipal Artes del Libro. A éstos hay que añadir el Archivo de Villa, institución fundamental no solo como centro de investigación sino también como centro que custodia la documentación municipal a efectos administrativos y de transparencia.

El presente informe incluye, por tanto, el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de todos los centros adscritos a la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos que han recibido SyR.

Bibliotecas públicas:

Las Bibliotecas Públicas Municipales han recibido a lo largo de 2020 un total de 265 SyR. Merece la pena destacar que una parte importante de las mismas, tienen relación con la pandemia de la COVID-19, que ha obligado a modificar, y en algún caso suspender, algunos los servicios ofrecidos habitualmente.

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

- BPM Eugenio Trías, 20 SyR
- BPM María Lejárraga, BPM Benito Pérez Galdós y BPB José Saramago, 15 SyR cada una de ellas.

9801FFD7446512CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 11:57:47
CSV : 9801FFD7446512CE

Estas dos Bibliotecas son las que reciben más usuarios por lo que resulta lógico que sean las que más SyR registran. Eugenio Trías recibió 108.454 y María Lejárraga 94.016 visitantes en 2020.

De igual manera, se debe mencionar que la Biblioteca Gabriel García Márquez no ha recibido ninguna SyR a lo largo de 2020 que recibió 29115 visitantes en 2020, si bien en este caso, esta no es la Biblioteca de la Red que menos usuarios registró.

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

- **Instalaciones** (89 SyR). En esta categoría agrupan tanto las incidencias relativas a cierres como aquellas que tienen que ver con climatización o problemas varios en el edificio.
- **Covid-19** (53 SyR). Aquí se recogen las incidencias relativas tanto al cierre de las bibliotecas por la pandemia como las que se han recibido por la alteración de los servicios habituales.
- **Préstamo** (26 SyR). Una parte importante, en concreto 11, son relativas a la suspensión del Préstamo Intercentros, un servicio ofrecido por la Comunidad de Madrid.
- **Cita previa sala de lectura** (15 SyR). Cabe destacar que esta categoría se creó el 25 de noviembre, y hasta esa fecha, las incidencias relativas a la gestión y uso de las salas de lectura mediante cita previa, se englobaban en la categoría COVID-19. La cita previa es un servicio implantado tras la reapertura por la pandemia y como respuesta a las nuevas necesidades de seguridad sanitaria.
- **Trato del personal** (12 SyR)
- **Internet y WiFi** (12)
- **Actividades y talleres** (10 SyR). En esta categoría hay hasta 3 SyR provenientes de una sola biblioteca, BPM María Lejárraga, donde los participantes de un taller de inglés proponían la ampliación de la duración de las sesiones.

En lo que a felicitaciones ser refiere, a lo largo de 2020 se han recibido un total de 6. Dos son referidas el trato y la atención recibida, una por el proyecto Bibliocromos, una por la apertura de las salas de lectura, una por el nuevo mobiliario y una por un club de lectura.

Hemeroteca Municipal:

En 2020 la Hemeroteca Municipal ha registrado 4 Felicitaciones, dos de ellas por la atención recibida y dos por los talleres.

Ha registrado también una reclamación sobre la imposibilidad de acceder a la consulta de colecciones sin cita previa.

Biblioteca Musical Víctor Espinós:

Se han recibido las siguientes:

9801FFD7446512CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 11:57:47
CSV : 9801FFD7446512CE

- Una sugerencia ante la imposibilidad de cumplimentar la solicitud para el préstamo de instrumentos. En la apertura del período de solicitudes, hubo un fallo al no visualizarse el formulario de préstamo a la hora indicada.
- Dos reclamaciones, una denunciando irregularidades en el servicio de préstamo de instrumentos, referidas al orden de inscripción de las solicitudes y a la no publicación de las mismas y otra reclamación por el deterioro de un arco en un instrumento prestado.
- Tres felicitaciones, referidas a la ayuda, profesionalidad, amabilidad del personal en el servicio de préstamos de instrumentos musicales, visitas guiadas aña Exposición conmemorativa del Centenario de la Biblioteca.

Archivo de Villa:

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

- 1 solicita la digitalización de parte de los fondos microfilmados por su dificultad de lectura.
- 4 reclamado aumento de personal y medios ya que consideran excesivo el tiempo de respuesta a sus peticiones como consecuencia de los escasos medios con los que se cuenta.
- 1 solicitando información al Ayuntamiento porque no ha encontrado otro canal para hacerlo y por ello se dirige al Archivo.

Por otro lado, han registrado **1 felicitación en SyR y 5 felicitaciones** recibidas por correo electrónico.

Museos:

A lo largo de 2020, los museos municipales han recibido un total de 27 SYR. De ellas, 2 referidas al Castillo de la Alameda; 5 al Templo de Debod; 1 al Planetario; 1 al Museo de San Isidro; 6 al Museo de Historia; 1 a la IMAL; 1 a Conde Duque (que no se correspondía con las competencias propias de la Subdirección General de Museos y Exposiciones); 1 a la Ermita de San Antonio de la Florida; 1 no atribuible a ningún museo de la red municipal, y 8 SYR relativas a la situación de las maquetas en el Almacén de Villa.

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

a) Quejas relativas al retraso en el pago de una beca de investigación; a la reducción de aforo en las visitas guiadas por mor de la pandemia, así como de los horarios de visita del Castillo; al trato recibido por un ciudadano en el Templo de Debod; por el registro de un bolso de mano en el Museo de Historia por el servicio de seguridad; por la actitud del servicio de seguridad ante la toma de fotografías en el Templo de Debod; por los textos de la exposición permanente en el Museo de Historia; por la compra de una entrada en el Planetario que no puedo hacerse efectiva; por la información en web de la pieza del mes en el Museo de San Isidro; por discrepancia de la

9801FFD7446512CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 11:57:47
CSV : 9801FFD7446512CE

información contenida en la página web del Templo de Debod y la que aparecía en otra página; sobre descoordinación en la información recibida por un ciudadano sobre descuentos en los centros culturales de Conde Duque gestionados por Madrid Destino; por el acceso de una persona con discapacidad al Templo de Debod.

b) Sugerencias relativas al acceso por QR a folleto en inglés en San Antonio de la Florida; para el cubrimiento del Templo de Debod; sobre la limpieza en los alrededores del Castillo; para la ubicación nen el edificio de Tabacalera de una sede del museo Hermitage; sobre la situación de las maquetas procedentes del antiguo Museo de la Ciudad en el Almacén de Villa.
c) Cuatro solicitudes relativas al desarrollo del concurso de fotografía convocado por el Museo de Historia.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

Bibliotecas públicas

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

- A lo largo del mes de mayo y primeros días de junio se recibieron quejas por la no apertura de las bibliotecas, y en particular por las salas de estudio. Para poder garantizar la prestación de este servicio con las garantías sanitarias oportunas se implementó el servicio de **cita previa.**

- A partir de octubre, y también tras recibir SyR solicitando la reapertura del servicio de Internet, se instauró el servicio **de cita previa** para el uso de los ordenadores de uso público.

- Tras la puesta en marcha del servicio de cita previa para las salas de lectura, se recibieron quejas por el mal uso de algunos usuarios, que reservaban y posteriormente no acudían, impidiendo a otras personas hacer uso del servicio. Para atender esta demanda se instauró un **protocolo de anulación de citas** desde el mes de noviembre, para quienes no anularan citas que no iban a utilizar.

- Tras las quejas recibidas para la ampliación de la duración de los talleres de inglés, se ha tomado nota y se intentará atender esta demanda en el siguiente contrato de actividades que se realice en las bibliotecas públicas. Esta sugerencia ha sido también detectada a través de las encuestas realizas a las personas usuarias de los talleres.

- En la realización de este informe se ha detectado que la categoría, Instalaciones, acoge SyR de muy diversa índole. Para poder analizar mejor los datos, se propondrá la creación de una nueva categoría denominada *cierres*, que permita analizar mejor este tipo de incidencias.

9801FFD7446512CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 11:57:47
CSV : 9801FFD7446512CE

Hemeroteca Municipal:

En relación con las felicitaciones por la atención y trabajo realizado por el personal de la Hemeroteca, se ha comunicado y compartido con todo el personal

En cuanto la reclamación por la necesidad de concertar cita previa, para la consulta de colecciones, se contestó convenientemente al usuario informando del protocolo actual para la consulta, que figura en la página web, debido a la situación sanitaria actual. Enfatizar dicha información en la página web y recordar a los trabajadores de la Hemeroteca la obligación de informar al respecto.

Biblioteca Musical Víctor Espinós:

Se tomaron las siguientes medidas:

- En relación con el fallo técnico en el formulario de préstamo de instrumentos musicales, se puso en conocimiento del Departamento de Tecnología, Innovación y Accesibilidad, que, a su vez, dirigió la consulta a IAM.

  Además, Se contactó con la persona implicada explicándole que el formulario debió aparecer en la página web; a las 8.30 no estaba visible siendo este problema informático ajeno a la Biblioteca, ya que depende de Informática del Ayuntamiento de Madrid. Se le indica que la adjudicación se hace por orden de llegada, considerando este año las que entraron a través del correo electrónico, dada la imposibilidad de acceder al formulario por la web. Se le indica que la lista de adjudicaciones no se puede publicar por la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

- En cuanto a la queja por el préstamo de instrumentos, se contactó con la persona afectada para explicarle el funcionamiento del servicio personalmente, además de responder a la SYR.

- En relación con las felicitaciones, las medidas que se pueden adoptar es seguir realizando el servicio con, al menos, el mismo nivel de calidad y transmitirlo a todo el equipo.

Archivo de Villa:

A lo largo del 2020 y por causa de la pandemia, especialmente en los primeros meses de confinamiento, han podido tomarse muy pocas medidas que mejoren la eficiencia de las reclamaciones mencionadas y que no han sido suficientes. Los problemas de recursos de personal son de difícil solución a corto plazo. Además, un problema técnico en uno de los aparatos de digitalización, han influido negativamente, si bien se está trabajando en resolver ambos problemas.

En cuanto a las felicitaciones, se comunican a todo el equipo y constituyen un factor importante de motivación.

9801FFD7446512CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 11:57:47
CSV : 9801FFD7446512CE

Museos:

Muchas de las quejas o reclamaciones recibidas fueron resueltas; otras planteaban cuestiones de criterio o problemas de coordinación de la información que no dependían de la gestión de la Subdirección General de Museos y Exposiciones. En relación con las sugerencias recibidas, 8 de ellas se referían a la publicación en un medio de comunicación de una información errónea sobre las maquetas del Almacén de Villa, pues dichas maquetas no iban a ser destruidas, sino a reubicarse en centros públicos y privados, como así ha sido. La sugerencia sobre la publicación o acceso a través de QR a folletos en inglés en la Ermita será resuelta a lo largo de 2021.

En relación con el comportamiento del servicio de seguridad o de personal asignado a los museos, se están tomado medidas para instruir en el adecuado trato a los ciudadanos y en una prestación del servicio respetuosa, educada y empática. En los casos que afectaban a los servicios de seguridad, se dio traslado a la empresa de la reclamación y se le exigió que reiterara a los trabajadores la obligación de mantener un comportamiento escrupulosamente correcto y respetuoso en sus relaciones con los ciudadanos.

Debe señalarse que en 2020 los museos municipales han recibido más de 380.000 visitas, y que se han producido únicamente tres quejas sobre el trato recibido por los usuarios. En el caso del abono de una entrada al Planetario que no pudo hacerse efectiva, el centro invitó al ciudadano a asistir a otra sesión, invitación que fue aceptada amablemente.

En el caso del concurso de fotografía convocado por el Museo de Historia, se generaron 4 SYR, una de las cuales para solicitar la anulación de un SYR anterior, y las otras dos para sugerir una mejora en el traslado de la información y para advertir de un fallo de descarga del formulario.

Por último, dos de las entradas quedaron archivadas sin contestar. Una de ellas, en verdad, requería de la contestación de otros órganos de la Administración municipal y no de la Subdirección General de Museos y Exposiciones; otra no fue respondida y se han dado las órdenes oportunas para averiguar lo sucedido, con el fin de atender, si procede, siquiera sea con las disculpas oportunas, la queja presentada.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Como puede apreciarse, una parte importante de las quejas recibidas en 2020 tiene que ver con los efectos que la pandemia ha tenido en el servicio. Así, ocurrió en la red de bibliotecas públicas en que la demanda se su apertura para el estudio y la necesidad de proporcionar un servicio sanitariamente seguro tanto para usuarios como para el personal, hizo que se implantara un servicio de cita previa para reservar las horas de estudio y lectura en sala. Pese a los problemas que plantea la rigidez de esta medida, esta fórmula tiene un claro impacto positivo para controlar el aforo y para evitar colas en la calle. Ante el mal uso que algunos usuarios han hecho de la cita previa, reservando horas a las que luego no acuden, se han tomado medidas anulando citas no utilizadas, por lo que la medida es claramente positiva en estos tiempos de pandemia.

9801FFD7446512CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 11:57:47
CSV : 9801FFD7446512CE

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

Otra medida de éxito que va a mejorar el impacto negativo que tiene la falta de personal y que, en ocasiones, ha dado lugar a reclamaciones por cierres puntuales, ha sido la ampliación a 12 en 2020 de las plazas de "equipo volante" (antes conformado por 6 plazas), creado para cubrir vacantes, bajas o ausencias y garantizar el servicio al público allí donde es necesario, lo que ha contribuido a evitar cierres por falta de personal. La cobertura de estas 12 plazas de nueva creación se está realizando en estos momentos mediante concurso de méritos y contratación de interinos en caso de no cubrirse.

Otras mejoras para resolver algunas de las reclamaciones ha sido el especial cuidado en mejorar la información y la comunicación al usuario a través de las páginas web, teléfono y correo electrónico, con el fin de informar con todo detalle de las características del servicio así como de todas las novedades ocurridas durante la pandemia (necesidad de cita, por ejemplo)

En relación con los Museos, si obviamos el revuelo generado por la reubicación de las maquetas del antiguo Museo de la Ciudad, que generó el 30% de la actividad SYR 2020 en los museos municipales, porcentaje que alcanzaría el 44% si añadimos las 4 solicitudes (que en realidad se reconducen a 2), motivadas por el concurso de fotografía convocado por el Museo de Historia, debemos valorar 2020 como un año con escasas incidencias. Lo más destacable es la dificultad, por mor de la situación vivida a lo largo del año, para gestionar con diligencia las respuestas a las diversas solicitudes, sugerencias y reclamaciones planteadas por los ciudadanos, circunstancia a la que se ha puesto remedio iniciado el ejercicio 2021.

Algunas de las solicitudes presentadas exceden las competencias de la Subdirección General de Museos y Exposiciones; otras vienen determinadas por información errónea de otras fuentes no oficiales; algunas sugerencias no pueden atenderse debido a las restricciones que imponen las autoridades sanitarias, y otras expresan opiniones y gustos sobre los que no cabe intervención posterior alguna.

En conclusión, esta Dirección General tiene como línea estratégica de gestión el ofrecer servicios de la mayor calidad, teniendo al usuario o visitante como centro de su actividad.
El nivel de cumplimiento de las cartas de servicios es muy elevado y las encuestas de satisfacción así lo reflejan también.

Por ello, se considera esencial el análisis de las reclamaciones y sugerencias porque facilitan mucha información sobre las áreas de mejora que se pueden establecer para conseguir los mejores resultados y la satisfacción del público. En cuanto a las felicitaciones, constituyen un aliciente fundamental para los equipos de trabajo y se producen más felicitaciones de las que se reflejan en el sistema aun cuando se intenta reconducir a quienes las presentan a que lo hagan a través del servicio SyR.

9801FFD7446512CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 11:57:47
CSV : 9801FFD7446512CE

Firmado electrónicamente

Director General de Bibliotecas, Archivos y Museos
Responsable de la unidad gestora

Emilio del Río Sanz

9801FFD7446512CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 22/02/2021 11:57:47
CSV : 9801FFD7446512CE

9801FFD745D2FBD1

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD745D2FBD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

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

1.1. ENTRADA

A.- Número de solicitudes

Total SyR 2020
898

B.- Evolución interanual

Unidad	2017	2018	2019	2020	%Evolución 2019/2020
DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTE	473	536	476	898	88,66%

1.2. CLASIFICACIÓN DE LAS SYR

A.- Materias y submaterias

Tipo Procedimiento	Materia	Estado	ACTIVO				TERMINADO					Total
		Subestado	Asignada	Pendiente informe	Pendiente de contestar fuera de plazo	Total	Archivada sin respuesta	Contestada	No admitida	Contestada fuera de plazo	Total	
		Submateria	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes
Sugerencia y Reclamacion General	Medio Ambiente	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		Contaminación lumínica - Medio Ambiente-	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1

9801FFD745D2FBD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

		Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**2**	**2**
	Atención Ciudadana	Avisos Madrid -Atención Ciudadana-	0	0	0	**0**	1	1	0	0	**2**	**2**
		Página Web - Atención Ciudadana-	1	0	0	**1**	0	3	0	0	**3**	**4**
		Sede Electrónica - Atención Ciudadana-	2	0	1	**3**	0	7	0	0	**7**	**10**
		Total	**3**	**0**	**1**	**4**	**1**	**11**	**0**	**0**	**12**	**16**
	Salud	Prevención y Promoción de la Salud - Salud-	0	0	0	**0**	0	1	0	0	**1**	**1**
		Salud Ambiental - Salud-	0	0	0	**0**	0	1	0	0	**1**	**1**
		Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**2**	**2**
	Cultura	Bibliotecas - Cultura-	0	0	0	**0**	0	0	0	1	**1**	**1**
		Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**1**	**1**
	Deportes	Promoción Deportiva - Deportes-	0	0	3	**3**	1	10	0	2	**13**	**16**
		Clases y Escuelas Deportivas - Deportes-	2	0	0	**2**	2	10	0	3	**15**	**17**
		Uso libre de instalaciones deportivas - Deportes-	40	11	37	**88**	138	512	10	74	**734**	**822**
		Torneos, Competiciones y Pruebas - Deportes-	2	0	1	**3**	2	12	1	1	**16**	**19**
		Total	**44**	**11**	**41**	**96**	**143**	**544**	**11**	**80**	**778**	**874**
	Educación y Juventud	Escuelas Infantiles - Educación y Juventud-	0	0	0	**0**	0	1	0	0	**1**	**1**
		Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**1**
	Empleo	Promoción del Empleo - Empleo-	0	0	0	**0**	0	1	0	0	**1**	**1**
		Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**1**
	Vías y Espacios Públicos	Alumbrado - Vías y Espacios Públicos-	0	0	0	**0**	0	1	0	0	**1**	**1**
		Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**1**
	Total		**47**	**11**	**42**	**100**	**144**	**562**	**11**	**81**	**798**	**898**
Total			**47**	**11**	**42**	**100**	**144**	**562**	**11**	**81**	**798**	**898**

9801FFD745D2FBD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

B.- Categorías

Tipo Procedimiento	Submateria	Estado	ACTIVO				TERMINADO				Total	
		Subestado	Asignada	Pendiente informe	Pendiente de contestar fuera de plazo	Total	Archivada sin respuesta	Contestada	No admitida	Contestada fuera de plazo	Total	
		Categoría Unidad (Actual)	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes
Sugerencia y Reclamacion General	Promoción Deportiva -Deportes-	VALOR NULO EN ORIGEN - DIRECCION GENERAL DE DEPORTES-	0	0	3	3	1	0	0	0	1	4
		2.1-Actividades dirigidas	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2
		3.2-Programación	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		3.4-Eventos y Pruebas Populares	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		4.2-Equipamientos y Unidades deportivas	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		5.2-Web	0	0	0	0	0	4	0	0	4	4
		12-DG-OFERTA DEPORTIVA	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		5.3-Información al usuario	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		Covid-19	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		Total	**0**	**0**	**3**	**3**	**1**	**10**	**0**	**2**	**13**	**16**
	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-	VALOR NULO EN ORIGEN - DIRECCION GENERAL DE DEPORTES-	2	0	0	2	2	0	0	0	2	4
		2.1-Actividades dirigidas	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		2.3-JDM, Torneos	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		5.1-Atención y trato usuario	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		5.2-Web	0	0	0	0	0	4	0	0	4	4

9801FFD745D2FBD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

		12-DG-OFERTA DEPORTIVA	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		14- DG - NUEVAS TENDENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
		1.3-Operaciones de pago (Domiciliación, TB, metálico)	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		2.2-Reservas de Temporada y Usos de Espacios Deportivos	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
		2.5-Acceso y utilización de los CDM	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2
		Total	**2**	**0**	**0**	**2**	**2**	**10**	**0**	**3**	**15**	**17**
	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	VALOR NULO EN ORIGEN - DIRECCION GENERAL DE DEPORTES-	40	11	36	87	124	0	10	0	134	221
		1.1-Interpretación y Aplicación OPP	0	0	0	0	0	13	0	0	13	13
		2.1-Actividades dirigidas	0	0	0	0	0	17	0	11	28	28
		2.3-JDM, Torneos	0	0	0	0	0	4	0	0	4	4
		3.2-Programación	0	0	0	0	0	2	0	0	2	2
		3.3-Profesores	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		3.4-Eventos y Pruebas Populares	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		4.1-Condiciones Higiénico-Sanitarias Piscinas	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
		4.2-Equipamientos y Unidades deportivas	0	0	0	0	1	26	0	1	28	28
		4.3-Instalaciones complementarias	0	0	0	0	0	2	0	0	2	2
		5.1-Atención y trato usuario	0	0	0	0	0	13	0	2	15	15

9801FFD745D2FBD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

		5.2-Web	0	0	1	1	1	95	0	35	131	132
		6.1-Nuevos equipamientos	0	0	0	0	0	3	0	0	3	3
		6.2-Candidatura M 2020	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
		7.-CDM GESTION INDIRECTA (Concesión de servicio público)	0	0	0	0	0	2	0	0	2	2
		11- DG-HORARIOS PRESTACION SERVICIO	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		14- DG - NUEVAS TENDENCIAS	0	0	0	0	0	5	0	0	5	5
		1.2-CRONOS	0	0	0	0	0	5	0	0	5	5
		1.3-Operaciones de pago (Domiciliación, TB, metálico)	0	0	0	0	2	85	0	0	87	87
		1.6-Renovaciones	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
		1.7-Bonificaciones/Reducciones	0	0	0	0	3	37	0	1	41	41
		1.8-Devolución de importes	0	0	0	0	0	20	0	0	20	20
		1.9-Canje de Bonos	0	0	0	0	0	2	0	2	4	4
		2.2-Reservas de Temporada y Usos de Espacios Deportivos	0	0	0	0	0	23	0	13	36	36
		2.4 Servicios de Medicina Deportiva	0	0	0	0	0	3	0	1	4	4
		2.5-Acceso y utilización de los CDM	0	0	0	0	5	93	0	4	102	102
		3.1-Actividades dirgidas	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		3.5.-Servicios de Medicina Deportiva	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2
		3.6.-JMD, Torneos	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1

9801FFD745D2FBD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

		3.7-Reservas de temporada y utilización de unidades deportivas	0	0	0	**0**	0	6	0	0	**6**	**6**
		4.4-Cierre temporal CDM/Supresión de servicios	0	0	0	**0**	0	22	0	1	**23**	**23**
		5.3-Información al usuario	0	0	0	**0**	0	6	0	0	**6**	**6**
		Otros	0	0	0	**0**	1	12	0	0	**13**	**13**
		Covid-19	0	0	0	**0**	0	10	0	0	**10**	**10**
		Total	**40**	**11**	**37**	**88**	**138**	**512**	**10**	**74**	**734**	**822**
	Torneos, Competiciones y Pruebas -Deportes-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE DEPORTES-	2	0	1	**3**	2	0	1	0	**3**	**6**
		2.3-JDM, Torneos	0	0	0	**0**	0	8	0	1	**9**	**9**
		3.4-Eventos y Pruebas Populares	0	0	0	**0**	0	2	0	0	**2**	**2**
		Covid-19	0	0	0	**0**	0	2	0	0	**2**	**2**
		Total	**2**	**0**	**1**	**3**	**2**	**12**	**1**	**1**	**16**	**19**
	Avisos Madrid -Atención Ciudadana -	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE DEPORTES-	0	0	0	**0**	1	0	0	0	**1**	**1**
		5.2-Web	0	0	0	**0**	0	1	0	0	**1**	**1**
		Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**2**	**2**
	Escuelas Infantiles -Educación y Juventud-	5.2-Web	0	0	0	**0**	0	1	0	0	**1**	**1**
		Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**1**
	Promoción del Empleo -Empleo-	3.1-Actividades dirgidas	0	0	0	**0**	0	1	0	0	**1**	**1**
		Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**1**
	Alumbrado -Vías y Espacios Públicos-	Otros	0	0	0	**0**	0	1	0	0	**1**	**1**
		Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**1**
	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	3.4-Eventos y Pruebas Populares	0	0	0	**0**	0	1	0	0	**1**	**1**
		Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**1**
	Contaminación lumínica -Medio Ambiente-	clases de esquí	0	0	0	**0**	0	1	0	0	**1**	**1**
		Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**1**

9801FFD745D2FBD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

	Bibliotecas -Cultura-	5.2-Web	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
		Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**1**	**1**
	Página Web - Atención Ciudadana -	VALOR NULO EN ORIGEN - DIRECCION GENERAL DE DEPORTES-	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1
		2.1-Actividades dirigidas	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		5.2-Web	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		2.5-Acceso y utilización de los CDM	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		Total	**1**	**0**	**0**	**1**	**0**	**3**	**0**	**0**	**3**	**4**
	Sede Electrónica -Atención Ciudadana -	VALOR NULO EN ORIGEN - DIRECCION GENERAL DE DEPORTES-	2	0	1	3	0	0	0	0	0	3
		5.2-Web	0	0	0	0	0	7	0	0	7	7
		Total	**2**	**0**	**1**	**3**	**0**	**7**	**0**	**0**	**7**	**10**
	Prevención y Promoción de la Salud -Salud-	Covid-19	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**1**
	Salud Ambiental -Salud-	Covid-19	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
		Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**1**
	Total		**47**	**11**	**42**	**100**	**144**	**562**	**11**	**81**	**798**	**898**
Total			**47**	**11**	**42**	**100**	**144**	**562**	**11**	**81**	**798**	**898**

9801FFD745D2FBD1

C.- Localización por Distrito

Tipo Procedimiento	Submateria	Distrito	Total
Sugerencia y Reclamación General	Promoción Deportiva - Deportes-	SIN DISTRITO	11
		CHAMBERI	1
		FUENCARRAL-EL PARDO	1
		LATINA	1
		CARABANCHEL	1
		PUENTE DE VALLECAS	1
		Total	**16**
	Clases y Escuelas Deportivas - Deportes-	SIN DISTRITO	10
		ARGANZUELA	1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

		CHAMBERI	1
		FUENCARRAL-EL PARDO	1
		CARABANCHEL	1
		USERA	1
		CIUDAD LINEAL	1
		SAN BLAS-CANILLEJAS	1
		Total	17
	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	SIN DISTRITO	521
		CENTRO	4
		ARGANZUELA	27
		RETIRO	12
		SALAMANCA	15
		CHAMARTIN	7
		TETUAN	16
		CHAMBERI	12
		FUENCARRAL-EL PARDO	30
		MONCLOA-ARAVACA	12
		LATINA	22
		CARABANCHEL	18
		USERA	26
		PUENTE DE VALLECAS	13
		MORATALAZ	9
		CIUDAD LINEAL	16
		HORTALEZA	29
		VILLAVERDE	8
		VILLA DE VALLECAS	4
		VICALVARO	5
		SAN BLAS-CANILLEJAS	5
		BARAJAS	11
		Total	822
	Torneos, Competiciones y Pruebas -Deportes-	SIN DISTRITO	11
		CENTRO	1
		TETUAN	2
		FUENCARRAL-EL PARDO	1
		CARABANCHEL	1
		PUENTE DE VALLECAS	1
		CIUDAD LINEAL	1
		VILLA DE VALLECAS	1
		Total	19
	Avisos Madrid -Atención Ciudadana-	SIN DISTRITO	2
		Total	2
	Escuelas Infantiles -Educación y Juventud-	SIN DISTRITO	1
		Total	1
		USERA	1

9801FFD745D2FBD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

	Promoción del Empleo -Empleo-	**Total**	**1**
	Alumbrado -Vías y Espacios Públicos-	SIN DISTRITO	1
		Total	**1**
	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	SIN DISTRITO	1
		Total	**1**
	Contaminación lumínica -Medio Ambiente-	CENTRO	1
		Total	**1**
	Bibliotecas -Cultura-	CHAMARTIN	1
		Total	**1**
	Página Web -Atención Ciudadana-	SIN DISTRITO	4
		Total	**4**
	Sede Electrónica -Atención Ciudadana-	SIN DISTRITO	5
		FUENCARRAL-EL PARDO	2
		CARABANCHEL	1
		USERA	1
		PUENTE DE VALLECAS	1
		Total	**10**
	Prevención y Promoción de la Salud -Salud-	SIN DISTRITO	1
		Total	**1**
	Salud Ambiental -Salud-	SIN DISTRITO	1
		Total	**1**
Total			**898**

9801FFD745D2FBD1

1.2. TRAMITACIÓN

Se computan las SyR atendiendo a su estado de tramitación: “vivas” o “en activo” hasta la fecha de 28 de enero 2021, en función del plazo de contestación de las SyR que han entrado en el sistema hasta fin del año 2020, y finalizadas, dividiendo la entrada en los siguientes estados “Activo” y

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

"Terminado" correspondientes ambos a la Dirección General de Deporte, y con el resultando que se consigna en los siguientes cuadros:

ACTIVO								
Asignada	Pendiente informe	Pte. elaboración respuesta	Pte. validación respuesta	Pte. envío respuesta	Informes recibidos	Respuesta Validada	Pendiente de contestar fuera de plazo	Total
47	11	0	0	0	0	0	42	100

TERMINADO				
Archivada sin respuesta	Contestada	No admitida	Contestada fuera de plazo	Total
144	562	11	81	798

Además, de las SyR de carácter tributario que han sido tramitadas por el Departamento de SyR Tributarias, previo informe de las unidades competentes, DG Deporte y por las Coordinaciones de Distrito, y otras unidades, todas relativas a precios públicos de los CDM, solicitudes de devolución, domiciliaciones y otras cuestiones en materia tributaria, desde la Dirección General de Deporte se han informado 210.

1.3. ANÁLISIS DE LAS SyR 2020 EN FUNCIÓN DE LOS DATOS SEÑALADOS EN LOS APARTADOS ANTERIORES.

Conforme a los datos señalados en los apartados anteriores, resulta que el mayor número de reclamaciones y sugerencias se han presentado en la submateria denominada "Uso libre de instalaciones deportivas", y en las diferentes categorías en que la misma se subdivide, con 822 expedientes del total de 898 SyR. Este dato incrementa el resultado total de las SyR en el año del análisis respecto de las presentadas en el año 2019 en un porcentaje muy elevado.

El mayor número de reclamaciones se presenta en relación con la información de la página web del Ayuntamiento, acceso a la misma o la información que en la página se proporciona a los ciudadanos. Un total de 132 reclamaciones/sugerencias corresponden a esta categoría.

Elevadas son también las SyR en materia de acceso y utilización de los Centros Deportivos Municipales (102 SyR), operaciones de pago (87 SyR), reservas de temporada y usos de espacios deportivos (36 SyR), y cierre temporal/supresión de servicios, que cuenta con 23 reclamaciones, no siendo éste un número muy elevado dentro de la submateria si tenemos en cuentas las circunstancias acaecidas en el año 2020 en relación con el confinamiento de la población y cierre de los centros deportivos municipales como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por la pandemia COVID 19, y el estado de alarma declarado mediante Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

9801FFD745D2FBD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

Con fecha de 10 de marzo de 2020, por la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid se adoptaron un paquete de medidas extraordinarias con motivo de la evolución del coronavirus SARS-CoV-2. Por la Titular del Área Delegada de Deporte se dictó la Instrucción de 11 de marzo de 2020 aprobando las actuaciones a adoptar en los centros deportivos e instalaciones deportivas municipales básicas, con el fin de preservar la salud del personal de los centros deportivos municipales y garantizar que, una vez superado el estado de alarma, los CDM pudieran retomar su actividad normal garantizando el estado óptimo de los centros deportivos y sus instalaciones. Los centros deportivos municipales e instalaciones deportivas quedaron cerradas temporalmente como primera medida adoptada, suspendiendo sus servicios.

En la gestión y tramitación de las SyR presentadas por los ciudadanos durante este período de confinamiento con motivo de la pandemia ocasionada por el Covid-19, el tele trabajo, en el caso de la Dirección General de Deporte, se ha constituido en herramienta fundamental y básica para el funcionamiento y el mantenimiento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, gestionado y tramitado en la aplicación PLATEA.

La evolución de la pandemia y la apertura progresiva de los centros deportivos e instalaciones deportivas municipales se ha ido realizando con todas las medidas precisas para garantizar en todo momento la seguridad tanto de usuarios como de trabajadores. Esta apertura progresiva ha sido compleja y se ha visto protagonizada por toda una serie de medidas adoptadas por el Área Delegada de Deporte y por la Dirección General de Deporte, encaminadas a solventar los problemas que con motivo del cierre parcial de las instalaciones se venían planteando, adaptando las situaciones y circunstancias concretas al cumplimiento de las distintas medidas preventivas adoptadas por el Estado y por la Comunidad de Madrid, en función de la evolución de la Pandemia.

La puesta en marcha por parte de la Dirección General de Deporte de herramientas que permitiesen la actividad desde casa, dirigidas a varios sectores de la población (personas mayores, niños) y otras herramientas que han posibilitado el acceso a reservas de unidades deportivas abiertas, siempre dentro de los aforos permitidos en el interior o en el exterior de las instalaciones, entrada a piscina abiertas en temporada de verano, han tenido problemas de puesta en práctica en sus inicios, tanto por su utilización y acceso por los usuarios, como de índole tecnológica con lectores de proximidad, lectores QR, utilización de tarjetas, monederos virtuales, lo que ha generado un número elevado de reclamaciones. Igualmente, en materia de precios públicos, las solicitudes de devolución de las tarifas abonadas en momentos en que los centros deportivos han permanecido cerrados debido a la pandemia o han abierto con aforos reducidos debido a las circunstancias de la pandemia, han sido muy numerosas.

El número elevado de SyR en el año 2020 en relación con las planteadas en el año 2019 se ha debido en parte a la complejidad de la situación generada con la pandemia que vivimos, pues aunque desde la Dirección General de Deporte se han puesto los medios necesarios para su resolución, la situación en sí ha sido muy complicada, y la instauración de nuevas herramientas como la App de reservas en centros deportivos municipales ha tenido, lógicamente, problemas en su funcionamiento inicial, sobre todo para algunos colectivos de usuarios. La propia situación ha generado muchas reclamaciones y sugerencias en torno a la materia de precios públicos y solicitudes de devolución de ingresos, así como diversos han sido los problemas y reclamaciones aflorados con ocasión de la disminución de los aforos en los centros deportivos municipales por la Covid 19.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Información de Firmantes del Documento

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

9801FFD745D2FBD1

MADRID

Tras el análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2020, en este apartado se indican las medidas de mejora realizadas durante el año para la corrección de las sugerencias y reclamaciones, en materia de instalaciones deportivas fundamentalmente en materia de uso de las mismas.

Determinación de las Áreas de mejora planificadas algunas, y realizadas otras, consecuencia de la situación y circunstancias especiales presentadas en el año 2020 con motivo de la pandemia covid 19:

2.1. Atención a los usuarios hasta y a partir del inicio de la pandemia con la declaración del estado de alarma.

La Dirección General de Deporte ha trabajado durante el año 2020 en proyectos para promover y facilitar la actividad física de la ciudadanía, de manera especial la de nuestros usuarios y nuestras usuarias de los centros deportivos municipales.

Se comprobó la existencia de algunos problemas de acceso en función del navegador utilizado y su compatibilidad con los servidores. Estos problemas se intentaron resolver con la colaboración del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM).

Es de destacar que tras el cierre de los centros deportivos con ocasión de la pandemia se recurrió inicialmente a la utilización de herramientas que permitiesen acceder a los servicios de manera no presencial, creándose como elemento más significativo el canal de YouTube #yoentarenoencasa Madrid es Deporte, donde se presentaron cerca de 300 propuestas de actividad en casa; la app para hacer ejercicio en casa ¡Siempre en movimiento!, y clases gratuitas de deporte en directo por Instagram.

2.2. Especial atención a las personas mayores.

Ocuparon un lugar muy importante las sesiones para personas mayores, diseñadas con la máxima calidad para cubrir esta necesidad vital que es mantenerse activo con todos los beneficios que ello supone para el bienestar de las personas.

Se creó el programa #Siemprecontigo dirigido a las personas mayores inscritas en alguna actividad dirigida para mayores en alguno de los centros deportivos municipales, a través del cual los profesores conectaban telefónicamente con sus alumnos y alumnas para saber de su estado anímico y físico y hacerles recomendaciones un poco más personalizadas a sus circunstancias.

Se generaron igualmente algunas infografías, algunas de ellas en colaboración con la Comunidad de Madrid y con otros organismos profesionales, que a modo de folletos hicieron llegar a las personas por diferentes medios: página web municipal: www.madrid.es/deportes, WhatsApp; que incluyen recomendaciones tanto generales como más específicas para personas mayores.

2.3. Utilización de herramientas tecnológicas para realizar las reservas de los servicios deportivos de manera telemática.

La situación de emergencia sanitaria derivada de la COVID 19, ha representado la aprobación de diversas normas que han supuesto la restricción de los aforos en los centros deportivos municipales y la necesidad de un mayor control del cumplimiento de estas normas, a tal efecto se han utilizado herramientas tecnológicas, como la puesta en marcha de la App “Madrid Móvil”, plataforma tecnológica que permitirá digitalizar diferentes procesos.

9801FFD745D2FBD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

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

Con el fin de cumplir con las medidas de aforo establecidas por las distintas administraciones públicas en la lucha contra la COVID 19 se establecieron dos turnos de acceso a las piscinas de verano. De esta manera se pretende atender al mayor número de usuarios sin incumplir dichas medidas.

2.5.Simplificación y difusión de la normativa de precios públicos.

Simplificación del cuadro tarifario para acceder a las prestaciones de servicios en centros deportivos. Va dirigido a los usuarios de estos servicios con el objetivo de facilitarles la forma de acceso a las instalaciones deportivas. Es necesario un nuevo marco normativo de aprobación de los precios públicos a abonar por estos servicios.

Insistir en que se publique el texto refundido consolidado de la normativa de precios públicos por la prestación de servicios en lugar destacado de los Centros Deportivos y Casas de Baños.

2.6. Flexibilidad en los bonos multiuso.

Compensación de sesiones de bonos multiuso de 10 sesiones con recarga en el monedero virtual en octubre 2020. La utilización de herramientas tecnológicas para realizar las reservas de los servicios deportivos de manera telemática penalizó a los poseedores de bonos multiuso al no poder acceder a ellas; este perjuicio es imputable a la administración municipal, por lo que se ha dado la opción a los poseedores de bonos multiuso de 10 sesiones de poder sustituir el valor de las sesiones pendientes de estos títulos con una recarga en su monedero virtual.

2.7. Permitir que los titulares del Carnet de Deporte Especial puedan acceder a la Sala de Musculación sin necesidad de la presencia permanente de un técnico deportivo.

2.8. Mejorar la información y el funcionamiento de la página web /deportes, y facilitar el acceso telemático a los servicios deportivos, en línea con lo que ya se viene realizando, que ha supuesto un gran esfuerzo por parte de la Dirección General de Deporte hacia una apuesta clara por las nuevas tecnologías en el Deporte.

2.9. Mejorar la información y el conocimiento que tienen los usuarios sobre las formas de gestión de los Centros Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid.

2.10. Establecer un sistema interno para informar a las Subdirecciones de la Dirección General y fijar unas instrucciones que permitan conseguir un correcto funcionamiento del Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (SyR). Solicitar listados a la Subdirección General de Evaluación y Calidad a fin de realizar un seguimiento continuo de las SyR.

2.11. Atención a la salud.

Receta Deportiva. El proyecto de Receta Deportiva es un proyecto multidisciplinar que ya viene desarrollando el servicio de deporte en colaboración Madrid Salud. Además, desde finales de 2019 se participó en una mesa de trabajo con Deportes y Sanidad de la CAM, así como con otras entidades locales de la CAM, para preparar la derivación de pacientes y usuarios de atención primaria a nuestros centros deportivos y que participen en nuestros programas.

2.12. Atención a la mujer. Deporte inclusivo.

9801FFD745D2FBD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

2.13. Realización de obras de mejora, mantenimiento y reforma de los Centros Deportivos y Unidades Deportivas de forma coordinada y planificada.

2.14. Estudio de la creación de nuevos centros deportivos municipales que amplíen las prestaciones del servicio público deportivo. Inicio de los trabajos preparatorios para la creación de estos nuevos centros deportivos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020, así como las propuestas de actuación futuras que se pondrán en marcha durante años posteriores.

Medidas concretas de mejoras realizadas durante el año 2020:

Tras el análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2020, en este apartado se indican las áreas en las que se han desarrollado acciones de mejora.

3.1. Medidas adoptadas con motivo de la pandemia Covid 19.

En el apartado anterior se han analizado toda una serie de medidas, la mayoría de ellas no planificadas en el año 2019 y que se han adoptado con motivo de la pandemia. Estas medidas han estado dirigidas a diferentes ámbitos del deporte y han supuesto un hito en la mejora de las herramientas tecnológicas utilizadas en el ámbito de los servicios deportivos.

No obstante, a pesar del esfuerzo realizado, se observa un incremento grande de las SyR en este año 2020, ello debido a que la implementación de las nuevas tecnologías y las circunstancias especiales concurrentes en la prestación de servicios deportivos se han visto claramente afectadas por la situación epidemiológica que acontece.

3.2 -Simplificación y difusión de la normativa de precios públicos.

Se han realizado acciones planificadas, aplicándose en el año 2020 las modificaciones realizadas mediante Acuerdo de fecha 23 de diciembre de 2019 en el Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento para el establecimiento de los precios públicos por la prestación de servicios en Centros Deportivos y Casas de Baños.

El Acuerdo de 23 de diciembre de 2020 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprueba la modificación del anexo del Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 22 de diciembre de 2010, para el establecimiento de los precios públicos por la prestación de servicios en Centros Deportivos y Casas de Baños. De entre estas modificaciones cabe destacar las siguientes:

- Se aprueba la modificación del Acuerdo, relativo a las Tarifas. En concreto, se propone renombrar la tarifa 28, «Bono multiuso (10 sesiones)», que pasa a denominarse «Bono de piscina de verano (10 sesiones).

- Flexibilidad de algunos precios públicos para el servicio de actividad dirigida. En concreto, se propone la aplicación de una reducción del 40%, exclusivamente, para el servicio de actividad dirigida.

9801FFD745D2FBD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

- Se aprueba la incorporación de una reducción del 15%, a favor del personal sanitario, con vigencia hasta el 31 de agosto de 2021. Esta reducción trae causa directamente de los Acuerdos de la Villa, aprobados en fecha 2 de julio de 2020. Teniendo en cuenta Bomberos, Policía Municipal, Agentes de Movilidad y Policía Nacional ya cuentan con beneficios en estos precios, se trata, ahora, de incorporar esa reducción a favor del personal sanitario. Esta reducción también se extiende a la tarifa "utilización polideportiva".

- Se aprueba como supuesto de no sujeción a los precios la incorporación de un nuevo supuesto: la de los denominados Deportistas de Alto Nivel (DAN), con la finalidad de atraer a los mejores deportistas a las instalaciones locales y posicionar los centros deportivos como lugares de referencia para la práctica del deporte de alto rendimiento.

3.3 –Se ha mejorado la información y el funcionamiento de la página web /deportes y facilitado el acceso telemático a los servicios deportivos.

A resultas de la información facilitada por las sugerencias y reclamaciones, se ha propuesto la incorporación de nuevos contenidos a www.madrid.es/deportes, y la mejora de la información facilitada en materias tales como de la obtención del carné de deporte especial, comunicación de cierres de instalaciones deportivas, atención a los ciudadanos en los Centros Deportivos Municipales, e información en general a la ciudanía.

Se facilitan a los ciudadanos los enlaces directos a normativa y/o contenidos relacionados con el objeto de la reclamación.

Coordinación con los Distritos y centros deportivos municipal en consultas e incidencias en materia de recaudación por la prestación de servicios en los centros deportivos. Se ha habilitado desde la Dirección General de Deporte un procedimiento y elaborado un formulario, que permita una mayor operatividad en la resolución de incidencias o consultas al Departamento de Gestión Económica.

Estas medidas supondrán una pronta resolución de los problemas y, consiguientemente, una disminución de las reclamaciones y sugerencias en la materia.

3.4-Mejora de la información y el conocimiento que tienen los usuarios sobre las formas de gestión de los Centros Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid.

Se han realizado acciones planificadas.

3.5.-Mejora del sistema interno para informar a las Subdirecciones Generales de la Dirección General de Deportes del protocolo de actuación y funcionamiento del sistema SyR .

3.6- Atención a la salud.

Iniciación de actuaciones para la puesta en marcha en colaboración con la Comunidad de Madrid del proyecto para la implantación de la denominada Receta Deportiva para mejorar la salud y el bienestar de los ciudadanos.

3.7. Programa "Chicas, el Deporte os hace poderosas" para la adopción de medidas de promoción y visibilidad de la participación de las mujeres en el deporte. Este programa pretende tener una implementación anual.

9801FFD745D2FBD1

Información de Firmantes del Documento

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

MADRID

3.8. Programa de inclusión social juvenil a través del deporte. Se ha iniciado la planificación del programa.

3.9. Realización de obras de mejora, mantenimiento y reforma de los Centros Deportivos y Unidades Deportivas de forma coordinada y planificada.

Se han realizado acciones planificadas y puesta en marcha de inversiones programadas en el año 2020.

3.10. Estudio de la creación de nuevos centros deportivos municipales que amplíen las prestaciones del servicio público deportivo.

Se han realizado acciones planificadas.

Finalmente, evidenciar la necesaria visibilidad del Sistema SyR en el ámbito municipal en su función de detectar las deficiencias en la prestación de los servicios públicos, para su mejora, siendo necesario y fundamental para la consecución de este fin poner en conocimiento de los departamentos y unidades competentes las carencias detectadas en las sugerencias y reclamaciones de los usuarios de los servicios deportivos.

Actuaciones planificadas para su realización futura:

-Revisión de protocolo y procedimiento de actuación y contestación en las solicitudes SyR generales que permitan conseguir un mejor funcionamiento del Sistema. El objetivo es dar a las SyR la relevancia que deben tener como pieza fundamental de atención a la ciudadanía, en el marco de lo dispuesto en la Ordenanza de atención a la ciudadanía y administración electrónica. Mejorar el seguimiento de las SyR con el objetivo de conseguir tiempos de contestación al ciudadano rápido y eficaz.

Para este fin se pretende dotar de más medios personales a la Sección de Calidad de la Dirección General, ampliar las líneas de colaboración y sinergias de información y formación con la Subdirección General de Calidad y Evaluación, e incrementar la utilización de nuevas tecnologías que permitan agilizar los procesos.

-Seguir avanzando en la simplificación de los precios públicos, avance que se reclama por la ciudadanía, y a cuyo efecto se ha constituido un grupo de trabajo en la Dirección General de Deporte. Esta actuación va dirigida a los usuarios de estos servicios con el objetivo de facilitarles la forma de acceso a las instalaciones deportivas. Es necesario un nuevo marco normativo de aprobación de los precios públicos a abonar por estos servicios.

-Eliminación de la presentación de justificante emitido por los Servicios Sociales para la exención en el pago de cuota por la utilización de instalaciones y espacios deportivos a personas con dificultades económicas y sociales.

-Renovación de los Juegos Deportivos Municipales como inscripción o seguimiento de resultados y clasificaciones de una forma más operativa. Asimismo, se realizará una consulta pública, que sumada a la evaluación del programa de forma anual nos permita ampliar o adecuar la oferta de especialidades deportivas.

9801FFD745D2FBD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

-Establecimiento de nuevo marco reglamentario para la utilización de las Instalaciones Servicios Deportivos Municipales, pues el vigente es del año 2012, siendo necesario realizar una serie de adaptaciones a los nuevos tiempos que vivimos y a la actual visión del servicio deportivo a prestar por el Ayuntamiento de Madrid.

-Continuar mejorando la información sobre los servicios deportivos municipales, clave para el conocimiento y buen uso de los servicios deportivos, igualmente reclamado por los ciudadanos.

-Ampliar los trámites que se puedan hacer por la página web municipal y mejorar el acceso a las instalaciones deportivas, ante la necesidad de adaptar los servicios que se prestan a la nueva era digital en la Administración Pública, y conseguir una mayor calidad en su prestación.

-Avanzar en la atención al deporte inclusivo, al deporte femenino y al deporte infantil, con programas específicos.

-Medidas de promoción del deporte en las mujeres.

-Programas inclusivos en materia deportiva.

-Seguir con la mejora de las instalaciones deportivas municipales y facilitar el acceso a las mismas.

-Creación de nuevos centros deportivos que mejoren la oferta del Ayuntamiento de Madrid, situados estratégicamente.

Firmado electrónicamente
LA DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
Alicia Martín Pérez

9801FFD745D2FBD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 03/03/2021 15:52:06
CSV : 9801FFD745D2FBD1

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL

9801FFD742ACD097

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS LAFUENTE BATANERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/02/2021 09:18:12
CSV : 9801FFD742ACD097

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD742ACD097

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS LAFUENTE BATANERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/02/2021 09:18:12
CSV : 9801FFD742ACD097

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

A la vista de las sugerencias y reclamaciones presentadas a la Dirección General de Patrimonio Cultural durante el año 2020 se ha procedido a realizar una tipificación de los motivos que han ocasionado su presentación, así como un posterior análisis de los mismos, con el objetivo de poder desarrollar acciones de mejora y propuestas de actuación futuras que se pondrán en marcha durante ejercicios posteriores.

En primer lugar, hay que destacar que durante el ejercicio 2020 se ha producido una disminución de las sugerencias y reclamaciones presentadas respecto de las del ejercicio 2019 (se ha pasado de 128 a 90 reclamaciones). Se observa que la mayor parte de las sugerencias y reclamaciones tienen por objeto poner en conocimiento de la Dirección General cuestiones relacionadas con los monumentos y edificios históricos de la ciudad de Madrid, así como con el programa de visitas guiadas “Pasea Madrid”.

Concretamente, se han presentado 48 reclamaciones o sugerencias relativas a los monumentos y 21 relativas a otras infraestructuras culturales. Un alto porcentaje de ellas se refieren a la conservación, mantenimiento, limpieza y actuaciones vandálicas en los citados bienes, lo que pone en evidencia la dificultad de recibir los avisos por estos hechos mediante otras vías convencionales (policía municipal, adjudicatarios del contrato de conservación de monumentos, etc.). Así, 46 de estas 69 reclamaciones han estado relacionadas con el estado de conservación y limpieza de esculturas y monumentos, edificios históricos e infraestructuras culturales; mientras que otras 14 se refieren a sugerencias para la implantación de nuevos monumentos (4), retirada o cambio de ubicación de algunos monumentos (6), la implantación de vallas o rejas para mejorar y asegurar su protección (1) y la mejora del entorno e identificación de determinados monumentos e infraestructuras culturales (3).

Además, en relación con las infraestructuras culturales deben hacerse varias consideraciones. Por una parte, únicamente se han presentado 4 reclamaciones de usuarios de las bibliotecas municipales. Analizando las mismas por dependencias municipales se observa que se ha presentado 1 reclamación sobre la biblioteca Eugenio Trías, 1 sobre la biblioteca Ángel González y 2 acerca del Centro Cultural Conde Duque. Todas ellas se refieren a las deficiencias en el sistema de climatización, así como a la mala ventilación de las dependencias.

Por otra parte, hay que destacar las 3 reclamaciones presentadas interesándose por la terminación de la nueva biblioteca municipal que se está construyendo en el Distrito de Usera, y las 2 sugerencias sobre la apertura de la Casa de Vargas, grutas y jardines históricos en la Casa de Campo, y del Palacio de El Capricho.

Otras 14 reclamaciones están relacionadas con las actividades y programaciones de difusión cultural ofertadas por la Dirección General, concretamente con la gestión del programa de visitas guiadas “Pasea Madrid”.

Es preciso destacar la notable disminución de sugerencias y reclamaciones recibidas a lo largo de 2020 en relación con 2019; a pesar de que tanto las visitas guiadas de los programas Pasea Madrid como las de Madrid Otra Mirada se llevaron a cabo durante 2020 pese al

9801FFD742ACD097

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS LAFUENTE BATANERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/02/2021 09:18:12
CSV : 9801FFD742ACD097

COVID-19. Además, se han recibido numerosas felicitaciones alabando el buen hacer y los amplios conocimientos de los guías.

En cuanto a las visitas las principales quejas de la ciudadanía se refieren a la forma de otorgar las plazas y al mal funcionamiento de la web de reservas. Concretamente, una de las principales reclamaciones de 2020 fue sobre la brecha de seguridad de nuestra central de reservas, gestionada por una empresa externa, que tuvo lugar durante la apertura de inscripciones el día 22 junio de 2020 a las 11.00 horas en el envío de los correos de confirmación. Dicha brecha consistió en que se enviaron correos con datos personales (nombre, apellidos, DNI, correo electrónico y número de teléfono) de todas las personas que se estaban inscribiendo en ese momento en las visitas. El incidente, que tuvo una duración de 10 minutos, se resolvió rápidamente y se pidieron disculpas a todos los afectados, a la vez que se envió informe explicativo a la Agencia Española de Protección de Datos.

Finalmente, indicar que el resto de sugerencias y reclamaciones han tratado sobre temas variados, como la oposición a la apertura de la Escuela de Tauromaquia de Madrid (4) y la mejora y actualización de los datos o información contenida en los portales especializados "patrimonio y paisaje" dentro de la web www.madrid.es y de la página www.madridpaisajeurbano.es. (3).

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

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

a. Actuaciones ya realizadas durante el año 2020

En primer en lugar, la limpieza y conservación de monumentos se ha seguido gestionando a través del contrato de servicios de conservación de los monumentos, placas y limpieza de determinadas fachadas competencia del Área de Gobierno, dando respuesta con rapidez a la reparación de los monumentos por actos vandálicos.

No obstante, en el ejercicio 2020 se han iniciado los trabajos preparatorios para la licitación de un nuevo contrato de servicios para la conservación de estos elementos, estableciéndose como parte de las obligaciones de ese nuevo contrato la mejora de los tiempos de respuesta para la limpieza y reparación de los monumentos por actos vandálicos no urgentes. Además, se han incluido en el objeto del contrato determinadas elementos que, aunque son de propiedad privada y por tanto la conservación y mantenimiento corresponde a sus propietarios, puedan ser objeto de limpieza por parte de los servicios municipales con el objetivo de proteger el patrimonio histórico y evitar el "efecto llamada" que suele provocar los mencionados actos vandálicos.

9801FFD742ACD097

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS LAFUENTE BATANERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/02/2021 09:18:12
CSV : 9801FFD742ACD097

En relación con la gestión de los programas y actividades de difusión se han solucionado los dos temas que ocasionaron las mayores quejas en la ciudadanía a lo largo del 2019, que las plazas para las visitas se agotaban enseguida y que la web se bloqueaba.

El primero de ellos se ha solucionado haciendo un contrato abierto con una empresa de visitas guiadas, que nos ha permitido ampliar tanto la frecuencia como el número de temáticas de las visitas guiadas organizadas. La consecuente ampliación del número de plazas ofertadas no llegó a materializarse del todo por las restricciones impuestas por la situación sanitaria, lo que nos obligó a reducir el aforo de las visitas de 20 a 10 personas por grupo.

A pesar de lo anterior, sí hemos podido dar respuesta a las sugerencias de la ciudadanía, incorporando nuevos espacios a las visitas como el frontón Beti Jai, cuya reforma finalizó en 2019, y nuevas temáticas, como las cuatro visitas sobre Benito Pérez Galdós, en el año en que se conmemoraba el centenario de su fallecimiento.

El segundo de los problemas lo solucionamos reforzando nuestra central de reservas reservaspatrimonio.es con un servidor más potente que ha permitido que la página web no se bloquee ni se quede colgada.

Asimismo, dimos respuesta a otra de las sugerencias de la ciudadanía que nos solicitaba hacer las visitas en familia, y en 2020 conseguimos que en una misma inscripción pudieran apuntarse hasta dos adultos y dos menores.

En relación con la brecha de seguridad abierta en nuestra central de reservas señalar que esta fuga se detectó inmediatamente y se pusieron los medios necesarios para evitar un mayor alcance, cancelándose el envío de los correos de confirmación y cerrando la central de reservas para que no se pudiesen realizar más inscripciones hasta que el problema se hubiese solucionado. Asimismo, se contestó a todas las reclamaciones recibidas, explicando al ciudadano lo acontecido, pidiéndole disculpas y enviándole un correo personalizado sobre el estado de sus reservas. Por supuesto, a través de la Dirección General de Transparencia, se informó a la Agencia Española de Protección de Datos, quien determinó que los datos personales vulnerados carecían de especial protección, no admitiendo a trámite ninguna reclamación presentada contra el Ayuntamiento de Madrid

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

Finalmente, se informa que la Dirección General ha iniciado los trabajos para la rehabilitación de la Casa-Palacio de los Vargas y Reservados para desarrollar en un futuro un Centro de Interpretación de la Casa de Campo. En este sentido, y durante el 2020 se ha redactado un Plan Director para determinar el ámbito y las fases para abordar el proyecto de rehabilitación, la redacción de un proyecto de ejecución de eliminación de impactos

9801FFD742ACD097

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS LAFUENTE BATANERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/02/2021 09:18:12
CSV : 9801FFD742ACD097

negativos y actuaciones previas en la Casa-Palacio de los Vargas, así como un estudio de investigación histórica para dicho ámbito.

2.2. Actuaciones planificadas para su realización durante el ejercicio 2021

Con el objetivo de corregir las quejas relativas al sistema de reservas en las visitas guiadas a partir del 2021 se va a trabajar con la Plataforma de Actividades PLACT del Organismo Autónomo Informática Ayuntamiento de Madrid (IAM), lo que nos permitirá ampliar aún más nuestras visitas guiadas tanto en temáticas como en frecuencia, pasando a organizar un programa completo de visitas guiadas con itinerarios todos los días de la semana en horario de mañana y de tarde, organizados en tres temporadas al año, con un número mínimo de 10 temáticas diferentes por programación, que variarán a su vez cada temporada. Este sistema de reservas también permitirá apuntarse a una unidad familiar siempre que no sea mayor de 4 miembros, y supondrá un reparto de plazas más justo e igualitario, ya que éstas se asignarán por un sorteo de varias vueltas, con la excepción de las actividades del programa Madrid Otra Mirada.

Además, respecto a la implantación y/o retirada de monumentos, placas y otros elementos conmemorativos, la Comisión de Calidad de Paisaje Urbano constituida en el ejercicio 2016 junto con los Departamentos de Patrimonio Histórico y Arte Público de esta Dirección General, seguirá trabajando en la redacción de un "protocolo" sobre el procedimiento para la ubicación de monumentos en el espacio público.

Por otra parte, se continuará con los trabajos para la rehabilitación de la Casa-Palacio de los Vargas y Reservados, la rehabilitación del Palacio de El Capricho para su futuro uso museístico como nuevo equipamiento dentro del eje cultural de la Alameda de Osuna y la finalización de la nueva biblioteca de San Fermín en el Distrito de Usera.

Finalmente, en el ejercicio 2021 se continuará con los estudios técnicos necesarios para detectar incidencias en los sistemas de climatización de los inmuebles adscritos al Área de Gobierno para, en su caso, redactar los proyectos de mejora de los mismos. Por ejemplo, la realización de un estudio para determinar las condiciones técnicas para la obtención de certificados de sostenibilidad internacionalmente reconocidos en la Biblioteca Pública Eugenio Trías.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

En cuanto a las medidas correctoras implantadas desde finales del año 2019 y que han continuado en el año 2020 se puede concluir que los resultados han sido satisfactorios.

Estos resultados positivos se aprecian principalmente en dos ámbitos:

- En relación con las infraestructuras culturales se aprecia un descenso notable de las reclamaciones presentadas relativas a la deficiente climatización, ventilación e iluminación de las mismas, tal y como se aprecia en el siguiente cuadro.

9801FFD742ACD097

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS LAFUENTE BATANERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/02/2021 09:18:12
CSV : 9801FFD742ACD097

	2019	2020
BIBLIOTECA ÁNGEL GONZALEZ	11	1
BIBLIOTECA EUGENIO TRÍAS	18	1
BIBLIOTECA ANA MARÍA MATUTE	1	0
CENTRO CULTURAL CONDE DUQUE	2	2

Desde la Dirección General se han realizado esfuerzos para mejorar estas deficiencias detectadas por los usuarios de las bibliotecas, museos y centros culturales, si bien no es posible hacer una evaluación exhaustiva ya que no podemos olvidar que durante el año 2020 el número de usuarios de las infraestructuras culturales ha disminuido notablemente al haber permanecido cerradas durante un largo periodo de tiempo como consecuencia de del covid-19.

- Mas precisa puede ser la evaluación de las medidas implantadas en el programa de difusión cultural ofertadas por la Dirección General, pues a pesar de la pandemia tanto el programa de visitas guiadas "Pasea Madrid" como el programa Madrid Otra Mirada (MOM) se han seguido desarrollando, aunque limitados en cuanto a sus aforos.

  En este sentido, es claramente notable el descenso de las quejas de los ciudadanos pues se ha pasado de 38 a 14 reclamaciones, incrementándose el número de felicitaciones.
  En consecuencia, la adjudicación del contrato abierto de visitas guiadas ha supuesto una gran mejoría en la prestación de este servicio tanto en calidad como en cantidad de la programación.

Firmado electrónicamente
El DIRECTOR GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL
Luis Lafuente Batanero

9801FFD742ACD097

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS LAFUENTE BATANERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/02/2021 09:18:12
CSV : 9801FFD742ACD097

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES

9801FFD746D40C46

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA BALLESTEROS DEL PRADO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 11/03/2021 06:31:33
CSV : 9801FFD746D40C46

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

9801FFD746D40C46

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA BALLESTEROS DEL PRADO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 11/03/2021 06:31:33
CSV : 9801FFD746D40C46

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.
   Se deberán relacionar las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Durante el año 2020, se han recibido un total de **17 SyR**:

- Reclamaciones: 7
- Sugerencias: 8
- Felicitaciones: 2

Reclamaciones.
Las 7 reclamaciones recibidas en 2020 pueden ser clasificadas, en cuanto a las causas o motivos de su presentación, en los siguientes apartados:
- 2 corresponden a incidencias y/o anomalías en el funcionamiento de la Sede Electrónica, durante el proceso de presentación de solicitudes a las subvenciones convocadas durante 2020.
- 1 reclamación se refiere a deficiencias en la información sobre el programa de cada una de las fiestas populares celebradas a lo largo del año.
- 1 reclamación se queja de los ruidos ocasionados con motivo de la celebración de la actividad "Cine de balcón".
- 1 reclamación alude a iconografía errónea en la placa de identificación de una calle.
- 1 reclamación están referidas al supuesto rechazo de una solicitud de ayudas a compañías escénicas cuya actividad se vio afectada por el covid 19.
- 1 reclamación se refiere al no funcionamiento temporal del Teatro de Títeres del Retiro.

Sugerencias.
En 2020 se han recibido 8 sugerencias:
- 1 propuesta sobre instauración de un bono cultural municipal.
- 1 sugerencia sobre una poesía dedicada a Madrid en tiempos difíciles de pandemia.
- 2 sugerencias tienen por objeto la colocación de una placa conmemorativa y otra sobre cambio de ubicación.
- 1 sugerencia propone la realización de conciertos de piano en Centros Culturales.
- 1 propone la celebración de actuaciones musicales en la Casa de Campo.
- 1 sugerencia está referida a que debido a la pandemia se propone la celebración de espectáculos en lugares al aire libre.
- 1 propone la promoción de la zarzuela en centros municipales.

Felicitaciones.
Las 2 felicitaciones recibidas están referidas a los siguientes programas y actividades:
- 1 por la programación del Teatro de Títeres del Retiro
- 1 por la Cabalgata de Reyes Magos de 2020.

9801FFD746D40C46

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA BALLESTEROS DEL PRADO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 11/03/2021 06:31:33
CSV : 9801FFD746D40C46

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

Respecto a las reclamaciones relacionadas con la presentación de documentación en la Sede Electrónica, las actuaciones de la dirección general han ido dirigidas a:

- Por una parte, orientar a los interesados y facilitar en la medida de lo posible, la gestión del correspondiente trámite (presentación de la solicitud de subvención, subsanación y aporte de documentación adicional, etc.).
- Además, a lo largo del año, ha habido una comunicación constante con la subdirección general de Administración Electrónica exponiendo la problemática para que proceda a su valoración como servicio competente en la materia.

En cuanto a las acciones y medidas adoptadas para subsanar deficiencias o mejorar el servicio, es preciso diferenciar entre las reclamaciones y sugerencias relativas a programas y actividades culturales que o bien son gestionados directamente por la dirección general de Programas y Actividades Culturales, la sugerencia o reclamación ha pasado a fase de valoración por parte de los equipos responsables, en cada caso, del programa o actividad en cuestión. Aunque algunas de ellas se deben a circunstancias sobrevenidas como la suspensión de actividades debido a la Covid-19

Po otra parte, y con relación a servicios y programas gestionados por otros servicios municipales, se ha procurado proporcionar al interesado la información necesaria para sentirse atendido, a la vez que se ha derivado la cuestión al servicio competente para su evaluación y posterior respuesta al solicitante.

Asimismo, se sigue trabajando en la reducción de los tiempos de respuesta a las SyR, lo que constituye un objetivo fundamental por parte de esta dirección general en la gestión del programa de Sugerencias y Reclamaciones.

3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020**

Lo primero que hay que destacar es la reducción tan significativa que ha habido de comunicaciones por parte de la ciudadanía respecto al año anterior, tal y como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

Tipo expediente	2019	2020
Reclamación	54	7
Sugerencia	18	8
Felicitación	7	2
Total	**79**	**17**

9801FFD746D40C46

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA BALLESTEROS DEL PRADO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 11/03/2021 06:31:33
CSV : 9801FFD746D40C46

La reducción más destacada es la relativa a las reclamaciones y, dentro de estas, las relacionadas con la presentación de documentación en Sede Electrónica, que han descendido de 46 en el año 2019, a 2 en el año 2020. Esto demuestra que las acciones emprendidas y comentadas en el apartado anterior, han sido las adecuadas para los objetivos propuestos.

Asimismo, han descendido notablemente las reclamaciones relacionadas con actividades desarrolladas directamente desde esta dirección general (como son las relativas a la Banda Sinfónica Municipal, Plan Memoria de Madrid, etc.)

Por último, se han valorado especialmente las 3 sugerencias y 1 reclamación relativas a la situación de pandemia durante el año 2020, bien explicando la imposibilidad de llevar a cabo una actividad en concreto, bien recogiendo las sugerencias para adaptar la programación a la situación actual.

Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora

9801FFD746D40C46

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA BALLESTEROS DEL PRADO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 11/03/2021 06:31:33
CSV : 9801FFD746D40C46

ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO

9801FFD745484050

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y HOSTELERÍA

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DE LA CONCEPCIÓN DÍAZ DE VILLEGAS SOLANS - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/03/2021 21:04:50
CSV : 9801FFD745484050

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD745484050

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DE LA CONCEPCIÓN DÍAZ DE VILLEGAS SOLANS - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 21:04:50
CSV : 9801FFD745484050

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

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

En primer lugar, mencionar que las circunstancias extraordinarias de 2020 han motivado que más del 75% de las SyR recibidas tengan directa relación con la pandemia y todo lo relacionado con la misma.

En lo referente a la Dirección General de Comercio y Hostelería, se comprueba que de las 55 recibidas, la mitad aproximadamente se refiere a los mercados municipales (26). Mientras que el resto (29) hacen referencia a otros temas de comercio y hostelería, y en su gran mayoría relacionadas con el COVID-19, como se ha mencionado antes.

De las 26 SyR dirigidas en cuestión de mercados, la gran preocupación motivada por el COVID-19 hace el grueso de las consultas, quejas y sugerencias recibidas en esta dirección general sean relativas a **medidas preventivas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19,** esto es, control de acceso y aforos, mascarillas, distancias de seguridad, geles, limpieza y desinfección, etc. Parece lógico que así sea, ya que una gran parte de la actividad relacionada con esta dirección general se centra en este ámbito.

El resto (7 de las 26), hace referencia a las mismas cuestiones de cada año:

- Consultas sobre contacto y funcionamiento de los propios mercados.
- Solicitudes de conservación de los edificios de los mercados municipales.
- Accesibilidad, mejora de las instalaciones, reparación y remodelación.
- Venta online.

En lo que se refiere a temas de comercio y hostelería volvemos a tener gran parte de las SyR relacionadas con el COVID-19. Aunque aquí la variedad es mayor, centrándose principalmente en temas como:

- Peticiones de creación/construcción de nuevos mercados dada la cercanía de los mismos al público.
- Peticiones de apertura de mercadillos y del Rastro, debido a la falta de ingresos de los propietarios de los puestos. Incluso promoción mercados ambulantes en varias plazas de la ciudad.

9801FFD745484050

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DE LA CONCEPCIÓN DÍAZ DE VILLEGAS SOLANS - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 21:04:50
CSV : 9801FFD745484050

- Sugerencias dirigidas a grandes superficies solicitando el descanso del personal por el desgaste de la pandemia; de reposición de material de limpieza, y de uso obligatorio de desinfectantes, así como del fomento del uso de la venta online.

Destacan las sugerencias recibidas en apoyo a la hostelería y a los comercios de barrio, solicitando campañas de promoción y la creación de bonos descuento, o facilitar el "take away"... Y sobre todo una solicitando ayuda directa a la hostelería.

Hay una consulta sobre los letreros en inglés que tienen las tiendas de la c/ Fuencarral.

Además hay dos solicitudes de reubicación del evento "Salesas Village" ya que entienden que la mayoría de los puestos no tienen tienda física en el barrio donde se celebra.

Respecto al Mercado de Productores de la Avenida del Planetario, actividad demandada, en una se reclama la NO suspensión del mismo aunque haya COVID-19, y en otra se solicita la revisión del edificio donde se realiza la actividad.

Por último, hay una solicitud sobre la exposición de meninas en las calles de Madrid (Meninas Gallery), sugiriendo que se lleven a sitios menos turísticos.

9801FFD745484050

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

Tal y como se ha mencionado anteriormente y como es previsible imaginar, este 2020 el tema principal ha sido, y es, sin duda todo lo relacionado con el COVID-19. No obstante y como todos los años el resto de las sugerencias han ido encaminadas a los mismos temas de otros años, presentando muy poca variación, con lo que las medidas y acciones realizadas también lo son, precisando y mejorando más aún en las anteriores.

Cabe resaltar que se han realizado numerosas reuniones con los mercados y se han realizado constantes visitas a los mismos con el fin de controlar las medidas dictadas y garantizar la seguridad de tanto clientes como comerciantes. Durante el estado de alarma el Ayuntamiento de Madrid ha remitido a los concesionarios de los mercados municipales, como responsables del mantenimiento de estos equipamientos, todas las recomendaciones de seguridad, limpieza e higiene de las instalaciones.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DE LA CONCEPCIÓN DÍAZ DE VILLEGAS SOLANS - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 21:04:50
CSV : 9801FFD745484050

Desde la Dirección General de Comercio y Hostelería se le ha requerido a los concesionarios de los mercados el cumplimiento de sus obligaciones, especialmente la de velar por el buen funcionamiento del servicio, cumpliendo y haciendo cumplir las normas de funcionamiento establecidas en la Ordenanza de Mercados (entre ellas, las actividades de degustación, la adecuación de los locales a la actividad que desarrollen, el cumplimiento de horarios, la utilización de los locales para la actividad autorizada, la utilización de los espacios comunes, las medidas de seguridad y las medidas de prevención del COVID-19) así como que con carácter inmediato proceda a corregir los posibles incumplimientos señalados.

Por ello se sigue un estricto y semanal control de todos y cada uno de los puestos de los mercados municipales a fin de tener controlados los posibles contagios. Hay que tener en cuenta que los 45 mercados municipales están gestionados en régimen de concesión administrativa y, por ello, el margen de actuación de la Administración municipal es más reducido, pues los concesionarios desarrollan su actividad en régimen de libertad de empresa.

9801FFD745484050

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

El hecho de haber adoptado las medidas mencionadas en el apartado 2, no sólo ha sido siempre que se ha detectado cualquier disfunción en el servicio prestado, sino que en muchos casos ha supuesto la actuación antes de recibir las propias sugerencias. Todo ello, intentando y procurando dar al ciudadano la máxima atención e información posible sobre el asunto de su solicitud y en el menor tiempo posible.

Este hecho ha supuesto la aparición en prensa y televisión de los mercados municipales en innumerables ocasiones, como ejemplo en plena pandemia de comercio de cercanía al ciudadano y buen servicio al cliente, como así lo constata el último informe de satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos y gestión ante la COVID-19, de reciente publicación, donde se ha valorado muy positivamente su función y actuación durante la misma.

Por supuesto, desde la Dirección General se han seguido llevando a cabo campañas de divulgación e información, si cabe más en este 2020, no sólo para difundir los servicios públicos gestionados por este centro directivo, sino también para facilitar la modernización y digitalización de los mismos. Así como favorecer y promocionar el comercio de la ciudad, entre las que cabe destacar:

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DE LA CONCEPCIÓN DÍAZ DE VILLEGAS SOLANS - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 21:04:50
CSV : 9801FFD745484050

- "Volveremos si tu vuelves" (abril-diciembre 2020), prorrogada primer trimestre 2021.
- Campaña de Navidad: "La Navidad vive donde vives".
- Campaña de apoyo a la digitalización del comercio local: "el comercio local viene a donde vives".
- Campaña de apoyo al comercio y hostelería local: "el comercio local vive donde vives".
- "No soy de plástico, soy de mercado".
- Campaña de promoción de EL RASTRO, "El Rastro abierto todos los días".
- Comercios centenarios de Madrid.
- Campañas de sensibilización contra la venta ilegal.
- Campaña de difusión del sello de garantía comercio seguro.

Madrid, 1 de marzo de 2021

DIRECTORA GENERAL DE
COMERCIO Y HOSTELERÍA

Concepción Díaz de Villegas Soláns

9801FFD745484050

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DE LA CONCEPCIÓN DÍAZ DE VILLEGAS SOLANS - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 21:04:50
CSV : 9801FFD745484050

9801FFD743A09015

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL CARMEN REBOLLO SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/02/2021 12:11:36
CSV : 9801FFD743A09015

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

9801FFD743A09015

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL CARMEN REBOLLO SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/02/2021 12:11:36
CSV : 9801FFD743A09015

Desde la unidad gestora del Instituto Municipal de Consumo (IMC) se han tramitado 33 sugerencias/reclamaciones, número similar al de ejercicios anteriores y muy bajo en relación con la cantidad de expedientes de consumo gestionados y en comparación con la cantidad de ciudadanos afectados por la actuación de esta Dirección General. De esas 33 sugerencias/reclamaciones el objeto de la mayoría de ellas (25) era interponer una reclamación de consumo, es decir, no versaban sobre actuaciones del IMC, disponiendo de otros cauces establecidos para la presentación de solicitudes de información, denuncias o reclamaciones en materia de consumo. Otra de las SYR tenía su causa en manifestar su disconformidad con el resultado de un procedimiento de arbitraje y otra alegación frente a un requerimiento del servicio de inspección, cuestiones ambas que tienen sus canales y procedimientos correspondientes. El resto son peticiones de información, una confusión en el día de una cita previa y otras debidas a la suspensión de la atención presencial en nuestras oficinas como medida de prevención de la extensión de la pandemia. Se incluye también alguna felicitación.

9801FFD743A09015

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

   La particular situación de suspensión de la atención presencial en nuestras oficinas hizo que se crearan canales alternativos de atención al ciudadano. Así desde marzo de 2020 se habilitó un correo electrónico en la OMIC Central para consultas y presentación de reclamaciones, además de los canales ya existentes a través de la sede electrónica y de la recepción por correo postal. Desde junio se restauró la atención personalizada con cita previa, sustituyendo la atención presencial por atención telefónica. Durante los meses de marzo y abril, se montó un servicio de atención al consumidor de manera telefónica y mediante correo electrónico, además de los canales existentes en la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid. Todas estas medidas se difundieron para el conocimiento de todos los consumidores madrileños, a través de la web y de las redes sociales propias del IMC. Además, se ha montado un especial informativo en web dedicado a COVID-19 con más de 20 contenidos informativos y preguntas frecuentes relativos a cuestiones de consumo para divulgación general entre los consumidores de cuestiones aplicables durante el estado de alarma. Todas estas medidas se difundieron para el conocimiento de todos los consumidores madrileños.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
MARIA DEL CARMEN REBOLLO SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/02/2021 12:11:36
CSV : 9801FFD743A09015

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Dada la escasa incidencia del número de SYR no se ha estimado necesario implementar medidas correctoras adicionales a las descritas en apartados anteriores de mantenimiento de la información al consumidor, el esfuerzo en divulgación, así como el establecimiento de canales alternativos de atención al ciudadano que han tenido muy buena acogida, con más de 9.400 consultas recibidas a través de correo electrónico y el amplio número de consumidores atendidos con cita previa por vía telefónica.

LA DIRECTORA GENERAL
DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO

(Documento firmado electrónicamente)

9801FFD743A09015

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL CARMEN REBOLLO SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/02/2021 12:11:36
CSV : 9801FFD743A09015

9801FFD743C5EAAB

NFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

Información de Firmantes del Documento

FERNANDO ALBERTO HERRERO ACEBES - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/02/2021 09:37:15
CSV : 9801FFD743C5EAAB

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

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

Durante el año 2020 la Dirección General de Innovación y Emprendimiento ha recibido un total de 22 sugerencias y reclamaciones.

Por tipo de expediente estas SyR se dividen en 1 sugerencia, 16 reclamaciones y 5 felicitaciones.

En cuanto a la motivación de los distintos expedientes, decir que la sugerencia no estaba relacionada con ninguna recomendación sobre alguna actividad o servicio prestado por la Dirección General de Innovación y Emprendimiento, ni siquiera por el Ayuntamiento de Madrid, sino que se trataba de la presentación, por parte de su promotor, de una aplicación web para el control de aforos en supermercados durante el periodo de confinamiento y desconfinamiento por COVID-19.

Por su parte, de las 16 las reclamaciones recibidas, 12 estaban motivadas por una incidencia técnica en el registro electrónico ocurrida el último día del plazo de presentación de candidaturas a los Premios Madrid Impacta 2020 que impedía la presentación de las solicitudes, otra reclamación estaba motivada por la situación de crisis económica generada por la pandemia que ha llevado a un ciudadano a pedir ayuda ante su situación personal, otra no tenía un destinatario ni un contenido claro y consistía en una queja relativa a no poder contactar con las áreas de gobierno y a la falta de respuesta a determinados correos electrónicos, otra reclamación estaba motivada por los problemas de cobertura para hablar con el teléfono móvil en el vivero de empresas de Puente de Vallecas y la última era una queja de una empresa sobre un problema concreto de ocupación temporal de la vía pública para mudanzas temporales.

En cuanto a las 5 felicitaciones, se corresponden con usuarios agradecidos por la información y el trato recibidos por parte de los técnicos de la Ventanilla Única del Emprendedor.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

De las quejas recibidas que tenían relación directa con las actividades y servicios de la DG Innovación y Emprendimiento se han tomado las medidas oportunas para subsanar el motivo que originó la queja.

Así, se admitieron a trámite todas aquellas solicitudes de participación en los Premios Madrid Impacta que aportaron pruebas de haber sufrido el error informático que impedía la presentación telemática en el tramo final del plazo. Por su parte, se están llevando a cabo trabajos para solventar los problemas de cobertura para teléfonos móviles del vivero de empresas de Puente de Vallecas.

En cuanto al resto de reclamaciones, en la carta de respuesta se ofreció información que facilitara a los usuarios la resolución de sus problemas, bien ofreciéndoles información sobre

9801FFD743C5EAAB

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO ALBERTO HERRERO ACEBES - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/02/2021 09:37:15
CSV : 9801FFD743C5EAAB

ayudas para pymes en situación de crisis, bien facilitándoles el acceso a la consulta de la normativa de ocupación temporal de la vía pública para mudanzas temporales.

En relación a la sugerencia, se dio la oportunidad al promotor de la web de aforos a ofrecer sus servicios en un apartado de la página web de Madrid Emprende destinado a iniciativas solidarias surgidas a raíz de la COVID-19.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Por su propia naturaleza, de las 22 sugerencias y reclamaciones recibidas por la Dirección General de Innovación y Emprendimiento, sólo se han tenido que tomar medidas correctoras en 13 reclamaciones.

En 12 de ellas la medida fue inmediata y, como ya se ha explicado, consistió en aceptar todas las candidaturas a los Premios Madrid Impacta que tuvieron problemas para la presentación de sus solicitudes.

Por su parte, para la resolución de los problemas de cobertura móvil del vivero de empresas de Puente de Vallecas, se han puesto en marcha las siguientes medidas correctoras: se ha solicitado a la empresa mantenedora de las instalaciones la revisión de las antenas amplificadoras que ya se habían instalado con anterioridad a la reclamación recibida para verificar su adecuado funcionamiento y se ha iniciado la tramitación de un expediente de contratación (contrato menor) para la instalación de infraestructura y servicio de acceso a Internet en la sala de coworking del vivero que ayudará a mejorar la conectividad general del centro.

9801FFD743C5EAAB

Firmado electrónicamente por el responsable de la Unidad Gestora,

El Director General de Innovación y Emprendimiento

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO ALBERTO HERRERO ACEBES - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/02/2021 09:37:15
CSV : 9801FFD743C5EAAB

AREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

9801FFD743D3CB97

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

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

---

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ MARÍA VICENT GARCÍA - SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/02/2021 11:33:02
CSV : 9801FFD743D3CB97

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD743D3CB97

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ MARÍA VICENT GARCÍA - SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/02/2021 11:33:02
CSV : 9801FFD743D3CB97

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.

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

Según los datos extraídos del análisis estadístico de las SyR del 2020, en nuestra SGT se han tramitado un total de 28 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, con el siguiente desglose por tipo:

- Sugerencias: 1
- Reclamaciones: 27

Estos datos, comparados con las 186 SyR del año 2019, reflejan un descenso muy notable del porcentaje global de las mismas, cuyas causas están, muy probablemente, relacionadas con la situación generada por la pandemia, la paralización inicial de los servicios municipales y la dificultad que ha habido para acceder de manera presencial a los registros municipales, dado que muchas de las reclamaciones por denegación de la Tarjeta Azul vienen de colectivos de personas mayores de 65 años que no tienen acceso a los canales telemáticos.

Respecto del estado de tramitación de las 28 SyR, a fecha de elaboración de este informe, no hay ninguna activa ni, por tanto, pendiente de contestación.

Del total de las SYR, 26 han sido contestadas, 1 se ha inadmitido por duplicidad y 1 ha sido archivada sin respuesta por la unidad supervisora al ser asignada y cerrada automáticamente el mismo día por tratarse de una SyR asignada erróneamente a nuestra SGT.

Del análisis de las SyR tramitadas en el año 2020, en función de la materia y submateria, desglosamos las causas que han motivado su presentación:

- La única sugerencia recibida ha sido presentada por un vecino de la zona en la que vive para proponer el uso que se le debería dar a un solar. Tras la comprobación de la titularidad de dicho solar en el Inventario del Patrimonio Municipal del Suelo, se confirma que se trata de un solar destinado a huertos urbanos.

- 21 reclamaciones, es decir, la casi totalidad de las mismas, han sido por disconformidad en la denegación de Tarjeta Azul o por demora en la obtención de la misma. Dicha denegación se produce, en el 100 % de los casos, por no cumplir con los requisitos económicos para su concesión, o bien

9801FFD743D3CB97

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ MARÍA VICENT GARCÍA - SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/02/2021 11:33:02
CSV : 9801FFD743D3CB97

por no haber aportado la documentación que da derecho a la obtención de la misma, como suele ocurrir en alguna ocasión, con personas con discapacidad a las que se les ha denegado por superar los ingresos por no haber presentado el certificado que acredita el grado de discapacidad y que le da derecho a la tarjeta.

- 4 reclamaciones se han producido por los siguientes motivos:

    - 2 por retirada de vehículo por la grúa: los ciudadanos quieren conocer el estado de la tramitación de los recursos administrativos que han presentado por la retirada de su vehículo de la vía pública. No obstante, en algunas ocasiones, utilizan erróneamente el canal de SyR para reclamar la devolución del vehículo y de la tasa, así como para presentar alegaciones. En estos casos, en la respuesta se les ha informado de que debe hacerse mediante la interposición de recurso administrativo y del plazo para ejercer el mismo.

    - 1 por considerar que han recibido un trato incorrecto en el Registro de nuestra Área.

    - Por trato incorrecto por parte del personal del gabinete del Delegado y por tardanza en la contestación. En este caso, se remitió la SyR al Gabinete para que nos facilitaran la respuesta al ciudadano.

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

9801FFD743D3CB97

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ MARÍA VICENT GARCÍA - SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/02/2021 11:33:02
CSV : 9801FFD743D3CB97

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

Según hemos analizado anteriormente, la casi totalidad de las SYR que se tramitan en nuestra SGT son por denegación de la tarjeta azul por parte de las personas usuarias de la misma.

En el proceso de gestión de dicho título de transporte, el Ayuntamiento de Madrid es el encargado de la tramitación de las solicitudes de la Tarjeta Azul, pero la concesión, emisión y envío de la misma le corresponde al Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid.

Estas reclamaciones relativas a la Tarjeta Azul son asignadas a nuestra SGT, pero la comprobación y cruce de los datos que facilita la AEAT, en relación con los ingresos del solicitante, la realiza el Departamento de Gestión de Servicios (A. G. Vicealcaldía-D. G. Atención a la Ciudadanía), al que se pide el informe para elaborar la contestación al ciudadano.

Dado que en nuestra SGT no somos gestores de la tarjeta azul, sino que únicamente damos contestación a las reclamaciones presentadas por la ciudadanía, nuestras áreas de mejora van encaminadas no tanto a la subsanación de deficiencias en la prestación del servicio, como a la agilización y rapidez en los tiempos respuesta de dichas reclamaciones, si bien nuestra SGT está también condicionada por el tiempo de respuesta en la elaboración del informe por parte del Departamento de Gestión de Servicios.

No obstante, para cumplir con la reducción de los tiempos de respuesta, se han implantado medidas como el acceso diario a Platea, petición de los informes en el mismo momento en que tienen entrada las SYR, contestación inmediata al ciudadano una vez recibido el informe y devolución rápida de las SYR que no son de nuestra competencia para su reasignación a otras unidades gestoras.

En lo que respecta a las reclamaciones presentadas por trato incorrecto, el procedimiento de actuación es siempre la comunicación de dicha queja al personal implicado para conocer su versión y analizar los motivos que la han podido provocar, para minimizar, en la medida de lo posible, situaciones que generen conflictos con la ciudadanía.

9801FFD743D3CB97

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ MARÍA VICENT GARCÍA - SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/02/2021 11:33:02
CSV : 9801FFD743D3CB97

En cuanto al resto de reclamaciones, se tramitan con la máxima agilidad posible, tanto en lo relacionado con la solicitud de informe al servicio competente, como la posterior respuesta al ciudadano, haciendo un seguimiento de los plazos y posibles demoras para intentar que el tiempo medio de respuesta sea inferior a 15 días.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Teniendo en cuenta la situación excepcional que se ha vivido en el 2020 con motivo de la pandemia, hemos intentado cumplir con los tiempos medios de respuesta, si bien al principio tuvimos alguna dificultad para el envío de contestaciones a los ciudadanos que habían solicitado respuesta por correo postal. No obstante, el descenso importante de las SyR, ha minimizado el posible retraso en las contestaciones y, en términos globales, no ha modificado sustancialmente el tiempo medio de respuesta.

En cuanto al compromiso 5º de la Carta de Servicios, referente a la personalización en las respuestas y a la calidad y claridad de las mismas, los interlocutores de esta SGT han asistido a la sesión formativa sobre la comunicación clara y se está utilizando la guía que se editó para alcanzar el objetivo de contestar al ciudadano de una manera comprensible y, a la vez, respondiendo con rigor jurídico a las cuestiones que se plantean.

En el caso de las reclamaciones por denegación de la Tarjeta Azul, todas las respuestas constan de una parte más estandarizada, dado que su concesión está sujeta al cumplimiento de unos requisitos establecidos y unos ingresos máximos, y de una parte totalmente personalizada en la que se responde de manera concreta a todas las cuestiones o circunstancias especiales que plantean los ciudadanos, y siempre se finaliza pidiendo disculpas por la demora o por la incorrecta prestación del servicio y agradeciendo su colaboración.

Con el resto de sugerencias y reclamaciones, se intenta cumplir con los estándares de calidad personalizando las respuestas, utilizando un lenguaje claro pero fundamentado jurídicamente y facilitando el canal de acceso a la normativa municipal que regula aquellos asuntos que son objeto de reclamación. Además, se agradece la colaboración del ciudadano y se pide disculpas por las molestias que se le hayan podido ocasionar.

9801FFD743D3CB97

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ MARÍA VICENT GARCÍA - SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/02/2021 11:33:02
CSV : 9801FFD743D3CB97

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

En conclusión, las áreas de mejora en el caso de las SYR tramitadas en nuestra SGT son, fundamentalmente, la reducción en los tiempos de respuesta y la mejora en la calidad de las respuestas, ya que no prestamos directamente ningún servicio a la ciudadanía.

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

9801FFD743D3CB97

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ MARÍA VICENT GARCÍA - SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/02/2021 11:33:02
CSV : 9801FFD743D3CB97

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES

9801FFD746316883

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2021 19:29:31
CSV : 9801FFD746316883

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

9801FFD746316883

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2021 19:29:31
CSV : 9801FFD746316883

1. **ANÁLISIS DE LAS SYRs RECIBIDAS** durante el año 2020.

La implantación de un sistema, como el actual de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante SYRs) de la ciudad de Madrid, que permite la participación directa de los ciudadanos a través del sistema, por el cual ponen de manifiesto su preocupación por la mejora de los servicios públicos nos permite a la Administración implantar las medidas necesarias para ofrecer otras alternativas que nos ayuden a mejorar los niveles de funcionamiento, y la eficacia en la prestación de dichos servicios, mejorando la calidad de los mismos, a través del Plan de Gobierno.

Esta Dirección General abarca un gran número de competencias que afectan muy directamente al funcionamiento de varios servicios públicos, que son fundamentales para la ciudadanía, ya que influyen en la calidad de vida de los madrileños, que son los usuarios directos de estos servicios.

Hay que tener en cuenta que este año 2020 ha sido muy especial por la repercusión que ha tenido el acontecimiento que hemos sufrido a nivel mundial de la pandemia por el Covid-19, que nos ha afectado tan directamente, tanto en el tema laboral, como en el personal, por las circunstancias vividas de confinamiento en Madrid durante gran parte del primer semestre, y que a nivel laboral ha marcado un punto de inflexión en la vida de todos los españoles, por la implantación del teletrabajo en nuestra vida. Hay que reconocer que, en estas circunstancias de la declaración del estado de alarma a nivel nacional, desde el mes de marzo, en Madrid se redujeron inicialmente de forma sensible, los trabajos ordinarios de los parques y zonas verdes, que quedaron limitados al personal mínimo salvo en trabajos considerados esenciales, durante algunos meses.

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

Durante el año 2020, en esta DG hemos recibido un número total de sugerencias y reclamaciones, así como felicitaciones, alcanzando la cifra de 9.982, ligeramente superior al año anterior. Esta cifra se distribuye en las materias generales de Agua, son 643, y Zonas Verdes, que suman el resto de 9.339. Este número ingente de solicitudes, que continúa incrementándose, año tras año, pone de manifiesto el enorme esfuerzo de esta Dirección, y más en el año 2020 por las circunstancias sobrevenidas derivadas de la pandemia, que ha afectado al trabajo directo de la

9801FFD746316883

Información de Firmantes del Documento

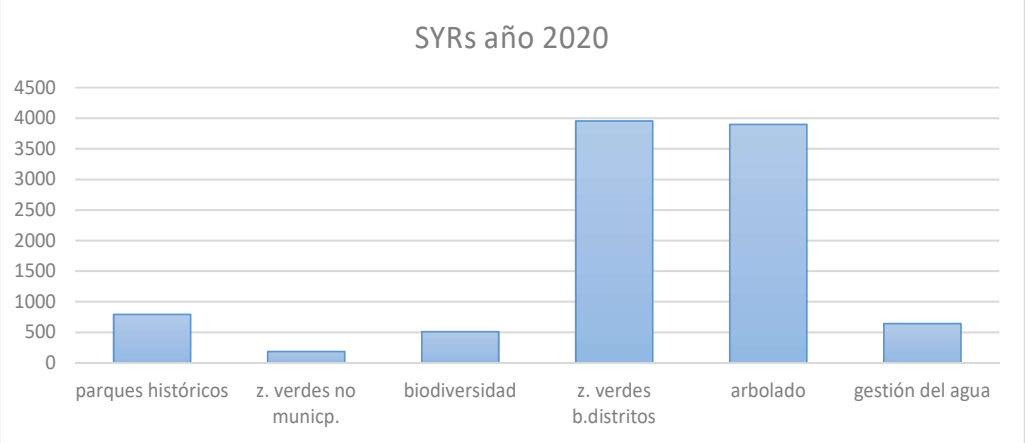
MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2021 19:29:31
CSV : 9801FFD746316883

plantilla municipal al establecer el teletrabajo como sistema diario, con los medios que contábamos en el inicio, y que hemos avanzado en estos meses de una manera vertiginosa hasta incluso mejorar los tiempos de respuesta a las necesidades concretas. Siguiendo el criterio de mejora que nos hemos marcado para atender y dar respuesta a todas las SYRs y que cada año intentamos mejorar los objetivos que nos proponemos, seguimos actuando sobre todo en dos direcciones. Por un lado, en reducir el tiempo medio de respuesta, y por otro, que el número de solicitudes archivadas "sin respuesta" sea CERO. Para ello, contamos con la participación de todas las unidades de la Dirección, que participan en la gestión de las SYRs, y que se corresponden con todos los Departamentos responsables de todos los temas que abarcamos, en materia de agua y verde, para la conservación y mantenimiento de todas las infraestructuras y servicios en los que somos competentes.

A continuación, se muestra la distribución del total de sugerencias y reclamaciones recibidas en 2020, por los temas clasificados en: parques históricos, zonas verdes no municipales, temas de biodiversidad, agua, zonas verdes de barrios y distritos y arbolado:

GRÁFICO 1



Como se ve claramente, el número de SYRs de zonas verdes, en la vía pública, y arbolado es muy superior a cualquier otro concepto, se repite año, tras año, esta coincidencia, debido al gran número de arboles y zonas verdes que tenemos en la Ciudad. Madrid cuenta con una superficie de zonas verdes de 33.263.000 m2, y el número de árboles es de casi 700.000. A estos datos, para conocer los totales de la Ciudad hay que añadir los correspondientes a los parques catalogados como históricos, singulares y forestales, que son 26.866.400 m2 de parque y algo más de 1 millón de árboles.

9801FFD746316883

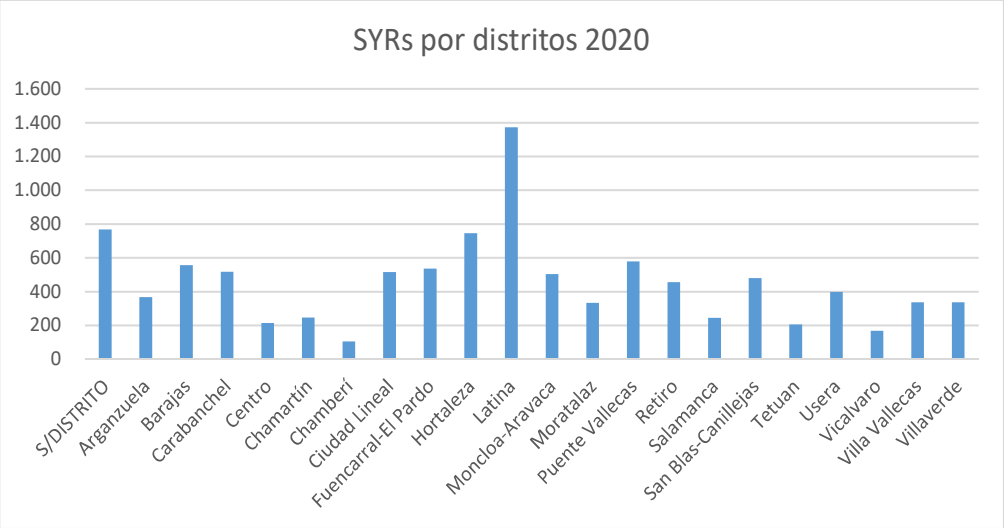
Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2021 19:29:31
CSV : 9801FFD746316883

Otro gráfico representativo es ver la incidencia de esta gestión por distrito, es decir reconocer los distritos más activos y con mayor participación en el sistema de SYRs. En el gráfico siguiente n. 2 se ven claramente estas diferencias, destacando notablemente el distrito de Latina

GRAFICO 2



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

GESTIÓN DEL AGUA

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

9801FFD746316883

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2021 19:29:31
CSV : 9801FFD746316883

GRÁFICO 3

GESTIÓN DE PARQUES Y ZONAS VERDES

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

Para ver mejor la incidencia de las SYRs en esta gestión se ha realizado una discriminación por los conseptos siguientes: podas y talas, nuevas plantaciones, personal, riego, plagas, conservación y limpieza de zonas verdes, áreas caninas, cotorras, Covid-19, alcorques y Otras. En estas últimas se han englobado diferentes conceptos no contenidos en los apartados anteriores como tratamientos fitosanitarios, daños por raíces, por caídas de ramas, etc.

Claramente, se ve la queja más numerosa, reflejada en la conservación y mantenimiento de las zonas verdes en la vía pública donde se recogen todas las plazas, plazuelas, medianas, etc... además de los grandes parques no catalogados, y seguido muy de cerca tambien por las podas y talas.

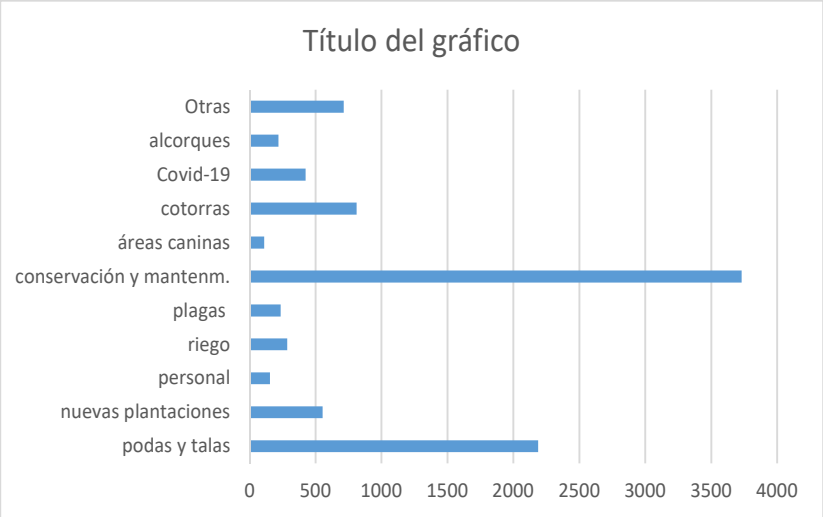
9801FFD746316883

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2021 19:29:31
CSV : 9801FFD746316883

GRÁFICO 4



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

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

En relación a las acciones/medidas que se han desarrollado durante el año 2020, y que analizaremos a través de los presupuestos del mismo año, y las planificadas para el año siguiente 2021, haremos dos grupos, primero las medidas que se han adoptado en los temas referentes al “agua”, por un lado y, a las “zonas verdes”, por otro. En ambos casos, podemos afirmar que las medidas adoptadas para mejorar la gestión de todos los problemas ya conocidos afectan, tanto a los contratos de servicios, fundamentalmente a los contratos de gestión de los parques y zonas verdes, como a los proyectos de inversión que inciden directamente en las deficiencias del sistema.

9801FFD746316883

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2021 19:29:31
CSV : 9801FFD746316883

Todas estas medidas cuentan con un desfase de tiempo motivado por el trámite administrativo, que no permite resolver los problemas inmediatamente y por supuesto en el año que se inician, y las mejoras que se pueden derivar de estas medidas se dilatan al año siguiente, en el que ya se pueden aplicar y poner en funcionamiento las nuevas obras y/o servicios.

La financiación de las inversiones que se han realizado en el ejercicio de 2020, han sido a cargo de presupuesto ordinario municipal, y dentro de algunos planes de actuación concretos, como los de Participación Ciudadana y los de Fondo de Reequilibrio Territorial. Es la primera vez en varios años, que no hemos tenido financiación de los excedentes del presupuesto del ejercicio anterior que dan lugar a las inversiones financieramente sostenibles, que deben cumplir una serie de condiciones para su ejecución.

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

9801FFD746316883

GESTIÓN DEL AGUA

En este tema y, a la vista, de los motivos que han provocado las peticiones de las SYRs haremos, a continuación, una relación de los contratos que se han puesto en marcha, durante el año 2020, y que han mejorado, y van a mejorar en un futuro inmediato la gestión de los servicios en materia de agua.

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

CONTRATOS DE SERVICIOS

- Actuaciones de ejecución subsidiaria en el alcantarillado municipal, que resuelven los problemas de una manera inmediata, con el menor impacto en la población afectada.
- Realización del estudio para la mitigación de las inundaciones en la Ciudad, que establece los requisitos y condiciones que deben cumplir la realización de estudios previos y anteproyectos en relación a este tema, en cumplimiento de la legislación vigente.
- Campañas de sensibilización para fomentar el ahorro del agua potable.
- Nuevo contrato de conservación de pozos y viajes de agua.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2021 19:29:31
CSV : 9801FFD746316883

- Servicio de conservación de hidrantes en la vía pública.
- Estudio biológico en el río Jarama, relacionado con el Plan de Infraestructura Verde y Biodiversidad.
- Plan Estratégico del Agua Regenerada
- Estudios de evaluación ambiental de la repercusión de la ejecución de obras de mejora en las dos depuradoras de aguas residuales de Valdebebas y Rejas.
- Asistencia técnica para el seguimiento de los Convenios del Ayuntamiento de Madrid y el Canal de Isabel II. El objeto de la asistencia técnica es contar con el apoyo necesario para el seguimiento de las obligaciones y compromisos de cumplimiento del Canal de Isabel II respecto al Ayuntamiento de Madrid, de acuerdo con lo establecido en los Convenios firmados entre el Ayuntamiento de Madrid y la Comunidad de Madrid relativos a la gestión de los sistemas de abastecimiento, saneamiento y agua regenerada.

INVERSIONES

Redacciones de proyecto y obras en ejecución durante 2020

- **Acondicionamiento del arroyo de Pozuelo.**
  Se han finalizado las obras necesarias para mejorar el entorno y el cauce del propio arroyo, que es el eje principal de un parque público muy concurrido por los vecinos en Aravaca.
  Esta obra, básicamente, ha consistido en la eliminación de los actuales puntos de vertidos líquidos no autorizados, reperfilado longitudinal del cauce, limpieza de residuos sólidos y de vegetación en mal estado o de especies invasoras y actuaciones de plantaciones y bioingenieria en ambas márgenes del arroyo

- **Obras de rehabilitación del cajero de la margen Izquierda del río Manzanares a la altura de la presa 4.**
  Esta obra también ha finalizado y con ella se ha conseguido la reconstrucción del muro del cajero de la presa 4 y del socavón provocado por asentamiento del terreno en el tramo comprendido entre la Presa 4 y el Puente de la Reina Victoria, zona correspondiente a la margen izquierda del río en la calle Aniceto Marinas.
  Además, se ha realizado también la rehabilitación de los elementos adyacentes tales como barandillas y la pavimentación del entorno afectado en la margen izquierda, de forma que se solventen los problemas estructurales y de seguridad asociados. Asimismo, se han realizado otras actuaciones complementarias en la presa como rehabilitación de las compuertas y mejora del circuito oleo-hidráulico, y el montaje de escaleras de acceso al río en el tramo urbano.

9801FFD746316883

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2021 19:29:31
CSV : 9801FFD746316883

- **Obras de construcción de la prolongación de la red de agua regenerada del parque fluvial del Manzanares**

  Las obras han consistido en la prolongación de la red de agua regenerada que tiene su origen en la ERAR de la Gavia, mediante una conducción de fundición dúctil de 700 mm, que conecta con el depósito existente en la ampliación del parque Lineal del Manzanares, permitiendo una mayor flexibilidad del sistema, y contribuyendo al principio de sostenibilidad mediante el ahorro de agua, sustituyendo el riego con agua potable, por riego con agua regenerada.

- **Instalación de hidrantes en la vía pública**.
  Desde esta Dirección General se gestiona la instalación de los nuevos hidrantes, que por normativa, tienen que tener los edificios en la vía pública. Esta gestión se realiza ante el Canal de Isabel II, que tiene que realizar la acometida necesaria de agua para alimentar a dichos hidrantes.

- **Acuerdos Marcos de redacción de proyectos y de asistencia técnica en materia de coordinación de seguridad y salud de las obras**.
  Con la ejecución de estos dos acuerdos marcos se ha agilizado la tramitación administrativa, tanto de nuevos proyectos como de asistencias técnicas necesarias para la ejecución de las obras, que al final, redunda en disminuir los tiempos de tramitación y agilizan la finalización de las mismas y solución a los problemas detectados.
  Dentro de este marco de actuación se han llevado a cabo las asistencias técnicas de las obras en materia de coordinación de seguridad y salud y dirección de obra, así como nuevas redacciones de proyecto entre las que destacamos las siguientes:
  - R.P. de la ampliación de la senda peatonal del río Manzanares, por la margen izquierda hasta el límite con el término municipal de Getafe.
  - R.P. para la construcción de un depósito para el aprovechamiento del agua procedente del viaje de agua de Amaniel.
  - R.P. Eliminación puntos de vertido río Manzanares

- Se ha tramitado un nuevo contrato para el **Acuerdo Marco de ejecución de obras** en materia de agua y zonas verdes, que asimismo agilizará los tiempos de tramitación y adjudicación de las obras necesarias a partir del año 2021.

- **Acuerdo Marco de instalación de fuentes de agua potable por toda la Ciudad, así como un contrato nuevo de conservación de fuentes de agua potable**.

9801FFD746316883

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2021 19:29:31
CSV : 9801FFD746316883

Esta inversión ha incrementado notablemente el número de fuentes de beber en todos los distritos de la Ciudad, en un plazo de casi 2 años, y finalizó en octubre de 2020. En algunos distritos se ha duplicado el número de fuentes existentes anteriormente, como es el caso de Villa de Vallecas y, en otros se ha triplicado, caso de Centro y Chamberí.
Como consecuencia de esta actuación se ha tramitado en 2020 un nuevo contrato de conservación y mantenimiento de fuentes de beber.

Inicio de expedientes de contratación y obras durante 2020

Durante el año 2020 se han puesto en marcha una serie de actuaciones dirigidas a solucionar problemas concretos acaecidos en los últimos años, que vienen determinados por diversos factores, bien por el crecimiento de la Ciudad como es el caso del Sureste de Madrid, o bien por problemas existentes y que debemos solucionar de manera inmediata, además de ofrecer otras mejoras medioambientales. En todo caso, se trata de dar respuesta y solución a los problemas que implican la construcción de nuevos colectores, incremento de la capacidad de la red de alcantarillado municipal, actuaciones puntuales en arroyos por tema de inundaciones en época de lluvias, incremento del uso del agua regenerada, etc.
A continuación, se relacionan los proyectos que se han iniciado en 2020, y que han finalizado en ese año, o en los primeros meses de 2021:

- **Construcción de colectores en la zona Sureste de la Ciudad,** para los desarrollos de planeamiento urbanístico previsto en un futuro próximo, que permitirán evacuar las aguas residuales de los primeros desarrollos urbanísticos recientemente consolidados a las depuradoras, para ser tratadas antes de su vertido al río, contribuyendo a mejorar las condiciones medioambientales de la zona.
  Las obras más importantes que se van a realizar en este sentido son, el **colector doblado de Vicálvaro B y el colector Vicálvaro A sector Ahijones.** La primera está en ejecución desde 2020 y finaliza en 2022 y la segunda se iniciará en 2021.
- **Acondicionamiento del arroyo de los Migueles.**
  Están previstas dos actuaciones en el entorno de este arroyo para mejorar la situación actual, sobre todo en caso de lluvias intensas, para que no se produzcan inundaciones en las zonas circundantes al mismo.
  En el caso del tramo superior, se trata del encauzamiento del arroyo de los Migueles y de la confluencia de los arroyos Ahijones y la Marañosa, quedando perfectamente integrados en el desarrollo urbanístico, preservando de este modo el patrimonio medioambiental actual y garantizando una adecuada calidad de vida a los futuros usuarios.

9801FFD746316883

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2021 19:29:31
CSV : 9801FFD746316883

El tramo superior se ha adjudicado en 2020 y finalizará en 2021.

- **Obras de recogida entre el Ensanche de Vallecas y el ámbito UZPP 02.04 los Berrocales.** Esta actuación se va a realizar en el enlace entre las autovías A-3 y M-45 para evacuar las aguas de escorrentía hacia la red de saneamiento municipal y evitar las inundaciones que se producen sobre todo en época de lluvias**.**
  El trámite administrativo se ha realizado durante 2020 y las obras se iniciarán en los primeros meses de 2021.

- **Obras para suministro de agua regenerada de las zonas ajardinadas del distrito C. Las Tablas.**
  Continuando con la política de fomento del ahorro en el consumo de agua potable, y con el consiguiente ahorro económico que se consigue y la mejora medioambiental, se realiza esta obra en una zona urbanística nueva del norte de la Ciudad para conservar las zonas verdes y los parques de reciente construcción, mediante la instalación de las conducciones , un depósito de almacenamiento de agua con el consiguiente bombeo necesario para llegar a todos los puntos del suministro que fomentará también el incremento del uso por los vecinos.
  Finalizará en los primeros meses del 2021.

- **Senda peatonal de conexión del parque Madrid Río con el parque Lineal del Manzanares.**
  El objeto del proyecto es la construcción de la senda peatonal de conexión de Madrid Río con el Parque Lineal del Manzanares. Finaliza en 2021.

- **Obras de adecuación de los caminos y taludes del río Manzanares**
  El objeto del contrato es la adecuación de caminos y taludes del río Manzanares, con los que se pretende mejorar el pavimento y el drenaje del carril bici y la senda peatonal, en el tramo entre la pasarela I y el cruce de la M-40, en la margen derecha del cauce del río Manzanares.
  Las obras están finalizadas.

.

- **Mejora red interior de abastecimiento de agua potable a edificios del vivero de Estufas del Retiro**
  El objeto del proyecto consiste en la ejecución de una nueva acometida de agua potable para dotar de suministro a los edificios del vivero de Estufas del parque del Retiro, que mejorará notablemente las condiciones del edificio, así como de los usuarios. Finaliza en 2021.
- **Obras de optimización de eliminación de nutrientes en las depuradoras de Valdebebas y Rejas** para su adaptación a la normativa europea en la

9801FFD746316883

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2021 19:29:31
CSV : 9801FFD746316883

eliminación de nitrógeno y fósforo y que permitirán poner en marcha las inversiones necesarias para adaptar las instalaciones existentes a dicha normativa.

GESTIÓN DE PARQUES Y ZONAS VERDES

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

CONTRATOS DE SERVICIOS

La gestión de los parques y zonas verdes de la Ciudad se hace a través de contratos integrales de gestión de servicios públicos que abarcan la conservación y gestión de todos los parques y zonas verdes. En la actualidad contamos con dos contratos integrales, uno el CI6 para los parques catalogados como Históricos, Singulares y Forestales y Viveros y, el CI5 que incluye la gestión del resto de parques no incluidos en los grupos anteriores y todas las zonas verdes de la Ciudad. Además, contamos con un contrato específico para el arbolado, denominado SERVER. Estos contratos están próximos a su finalización y comenzarán unos nuevos, el CI5 finaliza el 31 de julio de 2021, y el CI6 el 15 de enero de 2022. En este momento el nuevo contrato de conservación y mantenimiento de zonas verdes está en trámite administrativo para licitar próximamente, y el nuevo contrato de parques y viveros está en elaboración.

En cada ejercicio, como consecuencia de las obras nuevas en zonas verdes, que surgen a través de los diferentes Planes, se incluyen en los contratos de conservación vigentes estas zonas nuevas, a través de modificaciones en dichos contratos.
Además de estos contratos se han iniciado y/o revisado también los Planes directores de algunos Parques, protocolos de actuación y otros estudios.

Los contratos de servicios más importantes son:

- Los 2 contratos de conservación y mantenimiento de parques y zonas verdes
- El contrato del SERVER, arbolado en la vía pública.
- Servicio de limpieza de zonas anejas al parque Madrid Río

9801FFD746316883

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2021 19:29:31
CSV : 9801FFD746316883

- Protocolos de actuación en el arbolado del Retiro; de actuación ante la previsión de situaciones metereológicas excepcionalmente adversas, y gestión de incidencias causadas por el arbolado del Retiro
- Revisión de documentos para la actualización y revisión del Plan Director de Casa de Campo; asistencia técnica del Plan Director de la Dehesa de la Villa; asistencia Técnica para la actualización de información de parcelas de titularidad pública de la Casa de Campo del Norte y propuesta de actuaciones en las mismas y en sus accesos.
- Realización de estudios y trabajos técnicos enfocados a diversos temas como, la definición de criterios de excelencia para las obras de jardinería municipal; Creación de Recorridos Accesibles a través de Herramientas digitales en los parques, concretamente se ha comenzado por el Parque de Juan Carlos I; accesibilidad universal en el parque del Retiro; Estudio piloto para la implantación de rutas biosaludables en el distrito de Moncloa Aravaca; estudios y medidas de control en zonas degradadas; situación de especies invasoras vegetales y animales; estudio de criterios que marcarán las directrices a seguir en el plan de clausura y plantación de alcorques en la red viaria de la Ciudad; estudios cartográficos y actualización del inventario MINT; estudio para el control de la procesionaria del pino a través de la confusión sexual; censo de la Paloma torcaz en el municipio de Madrid;
- Elaboración del plan director de fomento y gestión de la biodiversidad en la infraestructura verde de Madrid
- Catálogo de parques,
- Servicio de captura de jabalíes y conejos que producen una fuerte degradación de las zonas verdes.
- Apertura al público del Centro de interpretación de Madrid Río, donde la incidencia de la pandemia ha sido tan fuerte que cerró temporalmente y más tarde definitivamente, por razones obvias de distanciamiento.
- Adquisición y seguimiento de refugios de vencejos, realizados en cementos
- ecológicos, como defensa de la biodiversidad avícola madrileña.
- Elaboración del plan director de fomento y gestión de la biodiversidad en la infraestructura verde de Madrid
- Actuaciones contra plagas, concretamente procesionaria y galeruca

INVERSIONES

Redacciones de proyecto y obras en ejecución durante 2020

A continuación, aparecen las obras más representativas de las actuaciones que se han llevado a cabo en esta Dirección, tanto en los parques catalogados como en el resto de las zonas verdes de la Ciudad. Estas actuaciones están encuadradas

9801FFD746316883

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2021 19:29:31
CSV : 9801FFD746316883

fundamentalmente, en actuaciones financieramente sostenibles, y proyectos de participación ciudadana. Hay que señalar que en este ejercicio 2020 no se realizaron nuevas inversiones sostenibles financiadas con remanentes del año 2019.

- **Obras de acondicionamiento de caminos y zonas estanciales en el Ensanche de Vallecas**
- **Reforestación en las zonas de Montecarmelo y las Tablas**
- **Reforestación parajes Sanchinarro**
- **Instalación de aseos públicos en el Parque Forestal de Valdebebas**
- **Instalación de fotolineras en los viveros del parque del Oeste**
- **Acondicionamiento de las fuentes laterales del rosaleda en el parque del Oeste.**
- **Eficiencicia y adecuación del alumbrado en el parque del Retiro.**
- **Mejora del alumbrado en los paseos del parque de Juan Carlos I**
- **Remodelación del entorno de la finca de la Quinta de Torre Arias**
- **Mejoras en el parque Lineal del Manzanares**
- **Ampliación del Parque de Cuña Verde de O´Donnell**
- **Recuperación del muro histórico de la Casa de Campo en varias zonas, tramo Piñoneros, Las Rejas Tajamares y el Portugués**
- **Obras de emergencia en el muro de la C. Campo (entre M.Río y calle Dante)**
- **Rehabilitación del parque Sierra del Valle**
- **Rehabilitación del parque de Valdebernardo-M-40**
- **Rehabilitación del paseo de Méjico en los jardines del Buen Retiro**
- **Reajardinamiento de la colonia del Manzanares**
- **Rehabilitación del entorno del Metereológico en los jardines del Buen Retiro**
- **Consolidación de puentes y restauración del muro de la Quinta de Torre Arias**
- **Renovación de caminos y zonas estanciales en el parque de Juan Pablo II**
- **Renovación de pavimentos en el anillo del parque de Juan Carlos I**
- **Plantaciones en la senda de los Paisajes del parque de Valdebebas**
- **Replantación de arbolado viario en los distritos de Ciudad Lineal y de Hortaleza**
- **Rehabilitación del parque de la Gavia fase II en el distrito de Villa de Vallecas**
- **Ajardinamiento de las zonas verdes en el ámbito del Wanda Metropolitano**
- **Remodelación del parque del Cerro del Tío Pío en el entorno de los miradores**
- **Obras de mejora de caminos e instalación de hidrantes en el parque forestal de Vicalvaro**
- **Rehabilitación del parque Cuña Verde en el distrito de Latina.**
- **Reforestación del parque Isabel Clara Eugenia y áreas caninas en el parque de Alfredo Kraus.**
- **Remodelación del parque el Cruce en el distrito de Villaverde**

9801FFD746316883

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2021 19:29:31
CSV : 9801FFD746316883

- **Mejora de los caminos e hidrantes en el parque forestal de Entrevías.**
- **Rehabilitación y ordenación de los usos en el parque de la Ronda sur Santa Catalina**
- **Rehabilitación y ordenación de usos en el parque de Dionisio Ridruejo**
- **Rehabilitación de zonas verdes en el parque de la cañada del Santísimo.**
- **Remodelación del parque de la Alcazaba y zonas verdes de la calle de la isla de Ons.**
- **Remodelación de zonas verdes del Ensanche de Barajas**
- **Remodelación de los jardines de Enrique Herreros**
- **Acondicionamiento y mejora de zonas verdes en el distrito de Carabanchel**

Inicio de expedientes de contratación y obras durante 2020

Como consecuencia de la no existencia de financiación con remanentes del ejercicio anterior, que era el origen de todas las inversiones que en los últimos años se venían planificando, durante el año 2020 se finalizaron todas las inversiones financieramente sostenibles del año 2019, y han sido muy pocas las que se han llevado a cabo, fuera de ese entorno. No obstante, se planificaron inversiones a futuro, y la existencia del Acuerdo Marco de redacción de proyectos ha permitido la realización varios proyectos de obra, creando una cartera de posibles inversiones para que a medida que las circunstancias actuales fuesen mejorando se permitiese la ejecución de los mismos en un futuro no lejano.

A continuación, se citan las redacciones de proyecto más relevantes que se han hecho durante el ejercicio 2020:

- Rehabilitación del parque Rodriguez Sahagún
- Mejora de parque Aluche y creación de un área de juegos inclusivos
- Redacción proyecto de mejoras en el parque Fermín Caballero 88 Rehabilitación parque Calero
- Mejora parque Félix Rodriguez de la Fuente
- Parque del Paraíso. Obras de adecuación y mejora
- Multideportes en el distrito de Ciudad Lineal, avenida de Daroca
- Reparación de túmulo zona junta municipal de San Blas- Canillejas
- Redacción proyecto creación de una zona semiforestal entre la calle Estocolmo y la M-40
- Rehabilitación del parque Olof Palme fase II
- Proyecto de construcción colector Eduardo Barreiros
- Redacción del proyecto del plan de replantación de alcorques en los 21 distritos del Ayuntamiento de Madrid. El objetivo de este gran proyecto es la localización de todos los alcorques vacíos en la Ciudad para su replantación revisando todos ellos, y con la propuesta de si deben ser, o no ser plantados.

9801FFD746316883

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2021 19:29:31
CSV : 9801FFD746316883

Como objetivo adicional, se revisarán las calles, plazas y plazuelas de la trama urbana que actualmente carecen de arbolado, con el fin de comprobar si puede ser viable su replantación, previa apertura de nuevos alcorques en el futuro.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

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

En el caso de los expedientes gestionados, en materia de agua, los valores alcanzados son muy significativos habiendo alcanzado un tiempo medio de días naturales en la tramitación de 39, y CERO sin respuesta.

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

Sin embargo, como ya se ha dicho anteriormente, este año 2020 no puede ser muy representativo de la situación real de la Ciudad en este tema, ya que las circunstancias que hemos vivido son absolutamente “ficticias”, debido al estado de emergencia. Con fecha 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote de SARS-CoV 2 como pandemia, elevando a dicha extrema categoría la situación actual desde la previa declaración de Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional. Asimismo, el Ayuntamiento de la Ciudad, para salvaguardar la protección de la salud de todos los madrileños, garantizando al mismo tiempo la adecuada prestación de los servicios públicos municipales que resulten imprescindibles para los ciudadanos, dictó un Decreto, por el que se determinan los servicios del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos autónomos con motivo de las medidas excepcionales adoptadas para contener el covid-19.

9801FFD746316883

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2021 19:29:31
CSV : 9801FFD746316883

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

Durante este año 2020 se ha finalizado la instalación de fuentes de beber en todos los distritos de la Ciudad, tan demandado por los vecinos y que han dejado de solicitar nuevas instalaciones. En el próximo año será realmente más significativo cuando ya están todas en funcionamiento.

En cuanto a los parques y zonas verdes, aunque ha disminuido el uso de los parques por el COVID-19, las quejas se centran sobre todo en la limpieza y conservación de las zonas verdes. Ya se ha reflejado la situación actual de la elaboración del nuevo Pliego de Cláusulas, para el nuevo contrato de zonas verdes, que comenzará en el próximo año 2021 y que trataremos de minimizar la insatisfacción general en este tema. Este nuevo contrato supondrá un gran cambio, porque se modificará el sistema de gestión en materia de la conservación y mantenimiento de las zonas verdes, y del arbolado de la Ciudad, que redundará en una mejora sustancial de la situación actual.

En cuanto a los objetivos que debemos plantearnos para el próximo año 2021 nos reiteramos en las propuestas siguientes, para conseguir el mayor grado de aceptación de la ciudadanía, en cuanto a la calidad del servicio público que debemos prestar desde la Administración:

- Continuidad en el objetivo CERO sin respuesta
- Seguir reduciendo el tiempo medio de tramitación que implica tipificar adecuadamente las SYRs mejorando la aplicación y agilizar el trámite.
- Optimizar la calidad de la atención al ciudadano implicando a todas las unidades que participan en la gestión de las sugerencias y reclamaciones.
- Obtener un mayor grado de satisfacción de los ciudadanos incrementando el número de cartas de agradecimiento y/o felicitaciones.

EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN
DEL AGUA Y ZONAS VERDES

Francisco Muñoz García

9801FFD746316883

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2021 19:29:31
CSV : 9801FFD746316883

MADRID
medio ambiente y movilidad

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Coordinación General de Movilidad
Dir. Gral. de Gestión y Vigilancia de la Circulación

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.

Durante 2020 se han recibido un total de 2.186 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones referidas a materias competencia de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, agrupadas en las siguientes submaterias:

- Agentes de Movilidad: 475 (21,7%)
- Aparcamientos en la vía pública: 122 (5,5%)
- Atención al público y página web: 10 (0,4%)
- Multas: 366 (16,7%)
- Ocupación de la Vía Pública: 88 (4,0%)
- Personas con movilidad reducida: 5 (0,2%)
- Recogida de residuos y medio ambiente: 36 (1,6%)
- Señalización de tráfico: 420 (19,2%)
- Tráfico: 86 (3,9%)
- Transportes públicos: 561 (25,6%)
- Varios: 17 (0,7%)

El primer hecho relevante es la reducción del número total de sugerencias y reclamaciones presentadas a lo largo de 2020, respecto del año inmediatamente anterior (2186 por 4487), lo que implica una reducción del 51,3%, siendo ello motivado por la situación de pandemia en la que nos encontramos inmersos desde el mes de marzo de 2020, y que redujo de forma casi total la presentación de iniciativas y reclamaciones por parte de la ciudadanía.

Ciñéndonos ya a los datos concretos, puede comprobarse que hay cuatro materias que por sí solas acaparan el 83% del número total de SyR presentadas, y que son las referidas a "agentes de movilidad" (21,7%), "multas" (16,7%), "señalización de tráfico" (19,2%) y "transportes públicos" (25,6%).

En cuanto a las incluidas en la categoría de "recogida de residuos y medio ambiente", debe señalarse que aproximadamente el 50% se corresponden con la materia "recogida de residuos", tratándose de denuncias sobre la existencia de presuntos vehículos abandonados en la vía pública, y solicitando la oportuna retirada de los mismos. Dichas reclamaciones se derivan (siguiendo el protocolo establecido para ello) al sistema AVISA para que, desde la Subdirección General de Agentes de Movilidad se compruebe la veracidad de los hechos expuestos en la reclamación y, en su caso, se ordene la retirada del vehículo o vehículos afectados de la vía pública.

Analizando cada una de las categorías principales, se observan los siguientes hechos destacados:

- Transportes públicos (25,6% del total anual): se recogen las reclamaciones presentadas respecto del servicio de Taxi de la ciudad de Madrid, habiéndose reducido en un 11,5% respecto a 2019. De entre ellas, las más numerosas son las referidas a "importe excesivo y/o facturación" (14,4%), "objetos perdidos" (13,4%) y

"exámenes, revistas y revisiones periódicas" (11,1%); debe hacerse constar que, respecto a 2019, las quejas referidas a "atención, trato o vestimenta" han disminuido de forma considerable, pasando de un 20,7% a tan solo un 8,4% del total.

- Agentes de Movilidad (21,7% del total anual): se tratan de SyR referidas a las competencias y funciones propias del Cuerpo de Agentes de Movilidad, siendo las más numerosas las referidas a "infracciones de circulación y/o estacionamiento" (41,9%), seguidas por "infracciones de bicicletas y VMU" (15,4%) y "atención o trato" (4,8%). Debe destacarse el hecho de que, respecto a 2019, se ha incrementado notablemente el número de reclamaciones referidas a bicicletas y otros VMU, al aumentar también el número de unidades de tales vehículos en funcionamiento, y su mayor uso durante esta época de alerta sanitaria. Igualmente a destacar la disminución en un 26% del número de reclamaciones por presunto mal trato o atención por parte de los Agentes.

- Señalización de tráfico (19,2% del total anual): se incluyen aquellas SyR referidas básicamente a peticiones de nueva instalación o modificación de unidades semafóricas, así como a reportes de incidencias en relación con ellas, incluyéndose los avisadores acústicos para personas con déficit visual, así como los paneles informativos existentes en la red viaria, proponiéndose su instalación, cambio de ubicación, modificación de los intervalos de fase, proponiendo la difusión de determinados mensajes, etc. En términos de porcentajes globales respecto del total de reclamaciones presentadas, se han mantenido en niveles prácticamente iguales a los de 2019 (19,2% por 19,3%).

- Multas (16,7% del total anual): en esta categoría se recogen las reclamaciones en relación con el procedimiento de tramitación de multas por denuncias en materia de tráfico, siendo las más frecuentes las referidas a "tramitación" (68,7%), así como las referidas tanto a solicitudes de remisión de "duplicados de notificaciones y/o cartas de pago" (8,1%) y de "justificantes de pago" (3,0%). Respecto a los datos de 2019, se ha producido un incremento del 75%, sobre todo debido a la suspensión durante varios meses de los servicios de atención especializados en tal materia, debido al estado de alarma por la pandemia, lo que ha obligado a la ciudadanía a utilizar otro tipo de canales alternativos para sus reclamaciones y peticiones, como es el de SyR. Debe señalarse que la práctica totalidad de las SyR de la subcategoría "tramitación" son en realidad escritos de alegaciones o recursos contra las oportunas notificaciones en su momento recibidas por las personas interesadas, y cuya presentación a través del canal oficial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid no está contemplada, al poder ocasionar problemas de seguridad jurídica en la tramitación del procedimiento sancionador correspondiente.

- Aparcamientos en la vía pública (5,58% del total anual): respecto a 2019 se ha producido un descenso del 34,4%; fundamentalmente se trata de reclamaciones por presuntos estacionamientos indebidos en la vía pública, sobre todo de motocicletas,

bicicletas y otros VMU en aceras, o en calzadas fuera de las zonas habilitadas al efecto, así como utilización de zonas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida por vehículos carentes de la preceptiva autorización (47% del total).

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

a. Subdirección General de Agentes de Movilidad:

- Se ha realizado un estudio sobre las materias objeto de SyR durante el año 2020, con objeto de diseñar acciones específicas para mejorar el servicio.
- Se ha definido un procedimiento para responder a las SyR con mayor agilidad y precisión.
- Se han reforzado los canales de comunicación sobre la función del Cuerpo de Agentes y la normativa referente a la Movilidad mediante acciones concretas para evitar que los ciudadanos perciban actuaciones como inadecuadas por un déficit de información.
- Se han potenciado las funciones del Cuerpo de Agentes de Movilidad con fuerte aporte de valor respecto a la seguridad y la proximidad al ciudadano mediante acciones de alto impacto.
- Se ha previsto la realización de un estudio sobre la viabilidad y eficacia de utilizar la cuenta oficial de Agentes de Movilidad en Twitter para facilitar información inmediata y directa sobre las materias más requeridas en SyR.
- Se tiene prevista la inclusión, en la formación obligatoria de Agentes de Movilidad, de un módulo sobre inteligencia emocional y habilidades sociales con objeto de facilitar herramientas para acercar el servicio del Cuerpo a los ciudadanos.
- Igualmente, se ha previsto la implantación de un nuevo sistema de gestión de denuncias (AMPOL) para mejorar el acceso a los datos de las actuaciones de los Agentes que permita una respuesta más rápida y completa a las SyR.

b. Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación:

- Se ha incrementado el número de trabajadores destinados a la contestación de las peticiones (fundamentalmente de copias de documentación, justificantes de abonos y cartas de pago) que se realizan por canales distintos del estrictamente presencial
- Se ha proseguido con el proceso iniciado en años anteriores, de modificación de los textos de las notificaciones que, en el curso de un procedimiento sancionador, se remiten a las personas interesadas, todo ello en el marco del proyecto municipal Comunicación Clara, para mejorar su comprensión.
- Se han efectuado optimizaciones de los procedimientos internos y de las unidades administrativas encargadas de la tramitación de los expedientes sancionadores

por multas de circulación, con el fin de maximizar su eficiencia y lograr una reducción de los plazos de tramitación.
- Se va a proceder al estudio y evaluación de la posibilidad de incrementar las formas de pago de las multas en periodo voluntario, con el fin de incorporar medios electrónicos generalizados en otros ámbitos tales como Bizum o Paypal.

c. Subdirección General de Régimen Jurídico y Autorizaciones:

- Con el fin de dar respuesta a las quejas presentadas con motivo del tiempo de demora para la obtención de la Tarjeta de Estacionamiento de Personas con Movilidad Reducida (en adelante, TEPMR), y dentro del contexto de pandemia ocasionada por el COVID-19, que obligó a reducir los puestos de atención al público a tres, a efectos de poder mantener la distancia de seguridad mínima, se ha se ha reforzado el servicio de cita previa con un puesto más, quedando el servicio en cuatro en total, así como también la resolución de solicitudes presentadas por correo.
- Igualmente, se han realizado reuniones trimestrales con Policía Municipal y Agentes de Movilidad para coordinar servicios de intervención y campañas de detección de usos indebidos de TEPMR.
- Se ha continuado con la labor de cruce de ficheros con padrón municipal de habitantes, con el fin de detectar titulares de TEMPR ya fallecidos, incrementándose el envío de requerimientos de devolución de las autorizaciones, conjuntamente con intervenciones de los agentes de los Cuerpos de Policía Municipal y Agentes de Movilidad para su retirada.
- Respecto de las quejas por molestias derivadas de rodajes cinematográficos, se han realizado reuniones con las Juntas de Distrito más afectadas y con las productoras para la concienciación y el uso responsable y compartido del espacio público, implicándolas en la importancia de implicar a las asociaciones de distrito, locales de proximidad, vecinos y comerciantes en sus actuaciones de rodaje a efectos de que no sean percibidos como agentes de amenaza sino como aliados en la recuperación económica del barrio, insistiendo en la importancia de comunicar al vecino los inconvenientes posibles y los beneficios que las ocupaciones suponen.

d. Subdirección General de Regulación de la Circulación y servicio del Taxi:

En cuanto al servicio de regulación de la circulación, se han realizado actuaciones en varios ámbitos:

- Instalación de avisadores acústicos, así como la sustitución de los antiguos por los nuevos, con ajustes de horario y volumen según necesidades, así como el diseño de itinerarios peatonales para poder ampliar el horario de funcionamiento de los avisadores acústicos.

- Actuaciones, sobre todo en zonas donde la afluencia de tráfico afecta en horas concretas como colegios, institutos, centros comerciales, guarderías, etc…, estableciendo tiempos fijos en esas horas problemáticas y mediante pulsador el resto de la franja horaria.
- Se han realizado diversas modificaciones en las programaciones de los cruces para mejorar los tiempos de peatón en los ciclos semafóricos, y modificado los tiempos de las fases de vehículos en aquellos cruces en los que se consideraba oportuno para que no se produzcan bloqueos en las intersecciones y glorietas.
- Se han añadido grupos a los cruces semaforizados como consecuencia de la realización de orejetas y medianas o refugios.
- Para facilitar y garantizar los giros e incorporaciones del transporte público, autobuses de la EMT, se han trasladado algunos elementos semafóricos (báculo, columna, etc…).
- Se ha realizado modificaciones en señalización automática de los estados del tráfico en hora punta en diversas localizaciones.
- Se ha efectuado una mejora en la coordinación entre los distintos Centros de Gestión del Tráfico y los diferentes departamentos para así poder ampliar e informar con mayor rigurosidad de los eventos e incidencias que afecten a la movilidad y poder señalizar e informar de una manera más global.

En lo referido al servicio del Taxi, durante 2020 se han acometido actuaciones en diferentes ámbitos:

- En cuanto a normativa y planes, se ha efectuado la resolución del régimen extraordinario de descanso durante el estado de alarma decretado por la pandemia de Covid-19 , la aplicación de la Instrucción del Precio Cerrado, la elaboración del Anteproyecto de modificación de la Ordenanza Reguladora del Taxi de 28 de noviembre de 2012, la convocatoria de Subvención Taxifree para el ejercicio de 2020 y el Plan de Reclamaciones 2020 para seguimiento de infractores reincidentes.
- En lo referente a gestión de procedimientos, se ha reorganizado la estructura y duración de los exámenes para la licencia, se ha alcanzado el objetivo del 5% de Eurotaxi sobre la flota efectiva de taxis y se ha impulsado la tramitación telemática de solicitudes iniciada con ocasión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.
- Respecto a los servicios de información a la ciudadanía, se ha realizado una definición de mejoras, mantenimiento preventivo y evolutivo de la aplicación oficial del taxi de Madrid, TXMAD, conforme a las sugerencias recibidas, acometiéndose también la publicación y mantenimiento de información de interés en el Portal de Datos Abiertos: definición de los históricos de gestión y situación del taxi y de la flota; igualmente, se ha realizado periódicamente la actualización permanente de contenidos de la Web municipal: noticias, trámites y gestiones, así como la petición de acceso a otras plataformas informáticas de

mejora de la gestión, en concreto, el Registro de Solicitantes de licencia de Taxi de la Comunidad de Madrid.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

a. Subdirección General de Agentes de Movilidad:

- En cuanto al estudio sobre las materias objeto de SyR durante el año 2020, se ha elaborado un catálogo de temas clave que afectan a la percepción del servicio por parte de los ciudadanos. Respecto de cada uno de esos temas clave se han definido los motivos fundamentales de reclamación o sugerencia, se han propuesto acciones específicas para mejorar el servicio y se han implementado las acciones que se han valorado como viables, a través de Campañas específicas, por ejemplo, para vigilar estacionamientos en aceras, bicicletas, carga y descarga o tarjetas PMR; y a través de Planes de Actuación para abordar la problemática indicada en emplazamientos concretos.
- Por lo que se refiere al Procedimiento para responder a las SyR con mayor agilidad y precisión, se ha elaborado un inventario de modelos que recogen las consideraciones comunes a cada materia identificada, así como la normativa aplicable, dejando margen para personalizar los documentos con las circunstancias concretas de cada supuesto, lo que contribuye a responder las SyR con mayor rapidez, garantizar que se incluyen en las respuestas las cuestiones más relevantes y evitar errores y omisiones en la información facilitada.
- Respecto a reforzar los canales de comunicación sobre la función del Cuerpo de Agentes y la normativa referente a la Movilidad mediante acciones concretas para evitar que los ciudadanos perciban actuaciones como inadecuadas por un déficit de información, se ha creado una Patrulla de Información integrada por Agentes con dedicación prioritaria a facilitar en tiempo real datos de fuerte relevancia para los ciudadanos, como cortes de tráfico en situaciones excepcionales o saturación de aparcamientos públicos en momentos de alta concentración.
- Adicionalmente, en colaboración con el Gabinete de Prensa del Área, se ha gestionado la intervención de Agentes de Movilidad en medios de comunicación (web municipal, tv, radio y prensa) con el objetivo de dar a conocer la normativa aplicable a las cuestiones más reiteradas en SyR y la labor del Cuerpo.
- En referencia a las acciones de alto impacto para potenciar las funciones del Cuerpo de Agentes de Movilidad con fuerte aporte de valor respecto a la seguridad y la proximidad al ciudadano, durante la Semana Europea de la Movilidad 2020 se han realizado cursos sobre cómo montar en bicicleta eléctrica de forma segura y cumpliendo la normativa.

- En la misma línea se ha diseñado la iniciativa Mayores Vitales destinada a los usuarios habituales de los Centros de Mayores Municipales para fomentar la movilidad responsable, logrando una adecuada protección vial de los mayores, actividad que se vio suspendida por la llegada de la pandemia.
- Igualmente, se ha desarrollado una iniciativa específica de reconocimiento a los ciudadanos que se mueven de manera sostenible por la ciudad (bicicletas, vehículos eléctricos, patinetes, a pie) cumpliendo con la normativa.

b. Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación:

- Los nuevos modelos de notificaciones que han sido modificados dentro del proyecto Comunicación Clara, han mejorado la comprensibilidad de los mismos para la ciudadanía, lo cual ha redundado de una identificación más rápida y precisa de los datos esenciales del procedimiento sancionador (hecho denunciado, norma infringida, importe de la sanción), al igual que respecto a sus derechos, obligaciones y posibles alternativas procedimentales.
- Se han reducido los tiempos de resolución de los expedientes de multas, como consecuencia tanto de la incorporación de nuevos recursos humanos a la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación, como de la optimización de los procedimientos internos de reparto de trabajo y tramitación.

c. Subdirección General de Regulación de la Circulación y servicio del Taxi:

En cuanto al servicio de regulación de la circulación, se han adoptado las siguientes acciones y medidas correctoras:

- Mejoras en los tiempos de paso de peatón, cumpliendo con la normativa de Accesibilidad.
- Se ha mejorado la circulación, tanto de vehículos como de peatones, en varias intersecciones de la ciudad.
- Se han adoptado medidas tendentes a garantizar, por un lado, la seguridad e integridad física de las personas con deficiencias visuales y, por otro, los derechos de los ciudadanos a la salud, a disfrutar de un medioambiente adecuado y a la intimidad personal y familiar, que engloban en su alcance la protección contra la contaminación acústica.

En lo que respecta al servicio del Taxi, se han realizado las siguientes acciones y medidas correctoras:

- Elaboración del Anteproyecto de modificación de la Ordenanza Reguladora del Taxi teniendo en cuenta, entre otros aspectos, las sugerencias recibidas a través de SyR, habiéndose recibido observaciones de las diferentes SGTs y de la Asociaciones representativas de titulares de licencia de autotaxi.¡

- Continuar con las mejoras evolutivas en la aplicación del taxi (TXMAD), entre otras, así como facilitar la implantación de un precio cerrado para el servicio del taxi en viajes precontratados.
- Convocatoria de la subvención Taxifree 2020 para la promoción del taxi Eco y cero emisiones.

d. Subdirección General de Régimen Jurídico y Autorizaciones:

- Se ha continuado el proceso de mejora en la atención al público y cita previa, obteniéndose buenos resultados, pese a que a causa de la situación de pandemia ocasionada por el COVID, el plazo establecido para cita previa se ha visto incrementado, consiguiéndose que se estabilice en el entorno al mes.
- En relación a las quejas por ocupaciones por rodajes cinematográficos, se han realizado actuaciones tendentes a informar a todos los beneficiarios de autorizaciones que por su complejidad implican el uso intensivo de la vía pública para que realicen labores de concienciación y coordinación con los vecinos afectados por las ocupaciones.
- En relación a las quejas por usos indebidos de Tarjetas de Estacionamiento de Personas con Movilidad Reducida, se ha llevado a cabo conjuntamente con la Subdirección General de Agentes de Movilidad actuaciones y campañas de detección y retirada de las mismas.

La Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación
Marta Alonso Anchuelo

ALONSO ANCHUELO, MARTA
Cargo:D.G. DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION
Fecha: 02/03/2021

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS.

9801FFD745773250

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL SERVICIOS LIMPIEZA Y RESIDUOS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 02/03/2021 08:19:41
CSV : 9801FFD745773250

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

9801FFD745773250

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL SERVICIOS LIMPIEZA Y RESIDUOS
Fecha Firma: 02/03/2021 08:19:41
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD745773250

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

En el año 2020, la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos adscrita al Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid, en virtud del Acuerdo de la Junta de Gobierno de fecha 4 de julio de 2019, de organización y competencias del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, ha realizado actuaciones en las siguientes materias de su competencia específica:

1.1 En materia de planificación y coordinación:

a) Planificar, establecer y ejecutar las directrices generales de los servicios en materia de limpieza urbana y de recogida de los residuos municipales de carácter urbano de la ciudad de Madrid, así como de equipamientos de áreas infantiles, áreas de mayores, circuitos deportivos elementales y de mobiliario urbano de la ciudad de Madrid.

b) Planificar y realizar las actuaciones necesarias de reposición, conservación y mantenimiento de infraestructuras y equipamientos ambientales relacionadas con la limpieza y la recogida de residuos.

c) Impulsar las acciones y programas relacionados con la limpieza y recogida de residuos, así como fomentar políticas de reciclaje en la Ciudad de Madrid.

1.2. En materia de equipamientos urbanos, limpieza y residuos:

a) Gestionar, mantener, conservar y explotar, las infraestructuras y equipamientos ambientales del Área relativos a la limpieza y recogida de residuos urbanos.

b) Limpiar, conservar, mantener y reparar el mobiliario urbano, los equipamientos de las áreas infantiles, de mayores y de los circuitos deportivos elementales.

c) Adquirir e instalar el mobiliario urbano y equipamientos en colaboración con la Dirección General de Vías Públicas y el Área de Gobierno de Cultura y Deportes, excepto la adquisición e instalación de los elementos de señalización de polígonos industriales MU-215 y MU-216.

d) Establecer criterios de control de calidad en la prestación de los servicios competencia de esta Dirección General.

e) Tramitar y resolver los expedientes administrativos para la concesión de autorizaciones y licencias previstas en la normativa aplicable a las materias a que se refieren los puntos precedentes.

9801FFD745773250

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL SERVICIOS LIMPIEZA Y RESIDUOS
Fecha Firma: 02/03/2021 08:19:41
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD745773250

Para la ejecución de estas competencias durante el año 2020, la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos ha contado con la siguiente estructura:

- Subdirección General de Limpieza y Equipamientos.
- Subdirección General de Recogida de Residuos
- Servicio de Seguimiento Técnico y Mejora
- Servicio Jurídico y de Coordinación Administrativa

Ambas Subdirecciones Generales durante el 2020 han venido planificando, estableciendo directrices generales y gestionando, la prestación de los servicios de recogida y transporte a los centros de tratamiento de los residuos recogidos en la Ciudad de Madrid y la limpieza de las vías y espacios públicos. Además de controlar y supervisar su ejecución por medio de los servicios técnicos y de inspección municipal que tienen asignados el Departamento de Recogida de Residuos y el Servicio de Limpieza Urbana y Equipamientos.

Atendiendo a los datos resumen totales se aprecia en general una reducción en el número de sugerencias y reclamaciones, así como del número de felicitaciones recibidas en esta unidad gestora, debiendo tenerse en cuenta para valorar estos datos la pandemia originada por el COVID-19.

Estos datos se relacionan directamente con los planes y acciones puestas en marcha para dar a la ciudadanía el mejor servicio posible con los recursos existentes.

Resumen atendiendo a Submateria y Categoría:

Submateria	Categoría	Total Número Solicitudes
Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos-	VALOR NULO EN ORIGEN	7
	4.01 Áreas infantiles	141
	4.02 Áreas de mayores	15
	4.05 Bancos	4
	4.06 Vallas y barandillas	5
	4.10 Zona canina	15
	1.04 Limpieza de vías públicas	5
	Covid-19	7
	2.01 Instalación y mantenimiento de cubos y contenedores envases y resto (amarillo, naranja)	1
	2.08 Contenedores y sacos de RCD	1
	Total	**201**
Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	VALOR NULO EN ORIGEN	57
	4.01 Áreas infantiles	15
	4.02 Áreas de mayores	2
	4.03 Bolardos y horquillas	392

9801FFD745773250

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL SERVICIOS LIMPIEZA Y RESIDUOS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 08:19:41
CSV : 9801FFD745773250

	4.04 Maceteros, jardineras y mesas	25
	4.05 Bancos	285
	4.06 Vallas y barandillas	66
	4.09 Papeleras	29
	4.10 Zona canina	4
	1.04 Limpieza de vías públicas	9
	Covid-19	30
	1.01 Instalación y mantenimiento de papeleras	18
	1.02 Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras	2
	1.07 Limpieza de pintadas en vía pública y zonas verdes (muros, fachadas…)	1
	1.19 Incidencias en servicio de empresas de Limpieza (maquinaria, personal…)	3
	Total	**938**
Limpieza urbana y equipamientos - Medio Ambiente-	VALOR NULO EN ORIGEN	162
	4.01 Áreas infantiles	2
	4.04 Maceteros, jardineras y mesas	3
	4.05 Bancos	1
	4.06 Vallas y barandillas	1
	4.09 Papeleras	44
	4.10 Zona canina	1
	1.04 Limpieza de vías públicas	1.911
	Covid-19	290
	1.01 Instalación y mantenimiento de papeleras	43
	1.02 Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras	32
	1.03 Vaciado de papeleras	15
	1.05 Limpieza de excrementos caninos	48
	1.06 Limpieza y/o desbroce de solares y zonas terrizas	23
	1.07 Limpieza de pintadas en vía pública y zonas verdes (muros, fachadas…)	103
	1.08 Limpieza de pintadas en elementos especiales (mobiliario, juegos infantiles…)	3
	1.09 Limpieza de túneles/pasos subterráneos/pasos elevados	3
	1.10 Limpieza de mercadillos	1
	1.11 Limpieza de nevadas y heladas y salado	8
	1.12 Recogida de elementos abandonados en espacio público	46
	1.13 Recogida de electrodomésticos abandonados (LINEA BLANCA)	1
	1.18 Limpieza Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	43
	1.19 Incidencias en servicio de empresas de Limpieza (maquinaria, personal…)	349
	2.01 Instalación y mantenimiento de cubos y contenedores envases y resto (amarillo, naranja)	10
	2.02 Instalación y mantenimiento de contenedores papel-cartón y vidrio	3
	2.03 Recogida y transporte de residuos de envases y resto	10
	2.06 Recogida de animales muertos	3
	2.07 Recogida de muebles y enseres a petición del ciudadano	129
	2.08 Contenedores y sacos de RCD	7

9801FFD745773250

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL SERVICIOS LIMPIEZA Y RESIDUOS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 08:19:41
CSV : 9801FFD745773250

	2.11 Gestión de puntos limpios móviles	2
	2.12 Recogida de residuos Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	8
	2.13 Incidencias en servicio de empresas de Recogida de residuos (maquinaria, personal…)	19
	Covid-19	8
	Total	**3.332**
Recogida de residuos -Medio Ambiente-	VALOR NULO EN ORIGEN	302
	4.03 Bolardos y horquillas	7
	4.05 Bancos	1
	4.09 Papeleras	3
	1.04 Limpieza de vías públicas	118
	2.15 Sistema de carga lateral	9
	Covid-19	80
	1.02 Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras	3
	1.12 Recogida de elementos abandonados en espacio público	4
	1.18 Limpieza Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	8
	1.19 Incidencias en servicio de empresas de Limpieza (maquinaria, personal…)	8
	2.01 Instalación y mantenimiento de cubos y contenedores envases y resto (amarillo, naranja)	962
	2.02 Instalación y mantenimiento de contenedores papel-cartón y vidrio	334
	2.03 Recogida y transporte de residuos de envases y resto	1.062
	2.04 Recogida y transporte de papel-cartón y vidrio	153
	2.06 Recogida de animales muertos	37
	2.07 Recogida de muebles y enseres a petición del ciudadano	19
	2.08 Contenedores y sacos de RCD	186
	2.09 Retirada de contenedores de ropa no autorizados en la vía pública	15
	2.10 Gestión de puntos limpios fijos	169
	2.11 Gestión de puntos limpios móviles	135
	2.12 Recogida de residuos Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	275
	2.13 Incidencias en servicio de empresas de Recogida de residuos (maquinaria, personal…)	291
	Covid-19	13
	Total	**4.194**
Tratamiento y eliminación de residuos -Medio Ambiente-	VALOR NULO EN ORIGEN	2
	2.13 Incidencias en servicio de empresas de Recogida de residuos (maquinaria, personal…)	1
	Total	**3**
Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	VALOR NULO EN ORIGEN	1
	Total	**1**
Educación ambiental -Medio Ambiente-	2.12 Recogida de residuos Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	1
	Total	**1**
Policía Municipal -Seguridad y Emergencias-	VALOR NULO EN ORIGEN	1
	Total	**1**
Total		**8.671**
		8.671

9801FFD745773250

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL SERVICIOS LIMPIEZA Y RESIDUOS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 08:19:41
CSV : 9801FFD745773250

PROBLEMÁTICA, INCIDENCIAS AÑO 2020

Durante este año se ha reducido sustancialmente respecto del año 2019 el tiempo de respuesta lo que ha supuesto y continuará suponiendo un gran esfuerzo por parte de esta unidad gestora para dar respuesta al gran volumen de entradas en el sistema, debiendo tenerse en cuenta a estos efectos la implantación, por primera vez en el Ayuntamiento de Madrid, de la modalidad del teletrabajo, lo que ha conllevado un esfuerzo y adaptación a esta nueva modalidad de desempeño en la forma de trabajar. A este respecto cabe destacar que las personas encargadas de la tramitación de las Syres en esta unidad gestora fueron de las primeras en comenzar a desempeñar sus funciones en la modalidad de teletrabajo desde el mes de marzo de 2020.

En este sentido, destacar que los problemas que ya se detectaron en el año 2019, se han seguido arrastrado durante todo este año con la aplicación informática de tramitación, plataforma PLATEA, que ha incidido directamente en la realización del trabajo que conlleva la tramitación, surgiendo, además, incidencias nuevas.

Algunos de estos problemas o incidencias se describen a continuación:

- Jornadas de trabajos (completas y parciales) en las que la aplicación, no ha funcionado y/o ha ido muy lenta.
- Asignaciones indebidas de la aplicación sobre reclamaciones que desde la unidad gestora se han ido re-direccionando (ej: solares, propiedades privadas, instalaciones deportivas, SER, Bicimad, Publicidad exterior, limpieza de armarios metálicos y ADN de heces caninas, etc.).
- SyR que siendo avisos no han podido derivarse a la plataforma SIC MINT por error en la pasarela de derivación de una aplicación a otra. Estas reclamaciones después de instar su subsanación al SICAM sin resultado, se tramitaron por SyR.
- SyR Pendientes de AVISA, SyRes que han entrado en Platea y se han derivado correctamente a SIC MINT AVISA, pero que no se ha reportado el cierre de la SYR a PLATEA, por tanto se quedan pendientes de avisa, activas pero sin “tarea pendiente” en esta Dirección General, van pasando los plazos y finalmente se archivan sin respuesta como SyR aunque se tramitaron como aviso.
- Archivadas sin respuesta: SyRes que se asignan a esta Dirección General, pero que nunca llegan a entrar a nuestra plataforma ni aparece como asignada y tarea pendiente asignar. Es un error de Platea donde van pasando los plazos y terminan caducando sin siquiera tener constancia de ello.
- Imposibilidad de adjuntar los documentos incorporados en las Syres en PLATEA cuando se derivan a AVISOS MADRID.
- Problemas de compatibilidad en la lectura de archivos adjuntos las Syres de Platea al solicitar informes a los Departamentos

Actuaciones realizadas durante el año 2020:

En materia de Recogida de Residuos:

El servicio de recogida de residuos municipal está conformado para poder retirar de la ciudad de Madrid diariamente más de 3.000 toneladas de residuos procedentes del ámbito

9801FFD745773250

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL SERVICIOS LIMPIEZA Y RESIDUOS Fecha Firma: 02/03/2021 08:19:41
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do CSV : 9801FFD745773250

doméstico y comercial, con la complejidad añadida de hacerse de forma selectiva al contemplarse cinco fracciones básicas (envases, orgánica, papel-cartón, vidrio y resto no reciclable). Ello se logra poniendo en marcha diariamente cerca de 500 equipos recolectores en la ciudad repartidos en los tres turnos de trabajo, que se encargan de vaciar el parque de contenedores instalado en la ciudad, con más de 400.000 unidades en servicio.

En este sentido en el año 2020 se ha concluido la implantación de la recogida selectiva de materia orgánica, o biorresiduo, en toda la ciudad.

Todos estos medios puestos a disposición de la ciudad y sus habitantes representan una incidencia sobre la misma, lo que origina SyR relacionadas directamente con el servicio.

Del total de SyR recibidas en el año 2020 relacionadas con la recogida de residuos, la mayor parte de ellas se sitúan en las siguientes actividades:

- Relativas a contenererización de los residuos: 1.296
- Relativas a recogida y transporte de residuos: 1.214
- Relativas a residuos de construcción y demolición: 186
- Relativas a gestión de puntos limpios: 169
- Relativas a vigilancia y cumplimiento de la ordenanza municipal de gestión de residuos: 255

Es decir, la mayor parte de las mismas están relacionadas con aspectos puntuales de los servicios prestados al ciudadano, no obstante, todas las incidencias relacionadas con cambios de ubicación de recipientes, solicitudes de dotación de nuevas unidades, reposición o reparación de las mismas, se han tramitado a través del sistema AVISA, al considerarse que se trata de solicitudes de servicio sobre actuaciones que se vienen prestando.

De igual forma todas las peticiones de vaciado puntual de recipientes que han llegado a través de SyR se han tramitado a través del sistema AVISA, por el mismo motivo que el anterior. Hay que señalar que la mayor parte de estas actuaciones llegan a través del sistema AVISA.

No obstante lo anterior, la mayor parte de las SyR llegadas relativas a recogida de residuos están relacionadas con quejas puntuales de los servicios (molestias de los servicios por ruidos, horarios; ubicaciones de recipientes y no vaciado puntual de recipientes por el servicio, no retorno de los recipientes vacíos a su lugar de origen).

Si bien a primera vista el total de SyR relacionadas con el servicio de recogida pueden parecer elevadas, al encuadrarlas en el marco del servicio prestado a lo largo de todo el año (en el que aproximadamente se efectúa el volteo y vaciado medio diario de más de 250.000 recipientes -lo que anualmente representa más de 90 millones de vaciados de recipientes-, la puesta en funcionamiento anual de más de 160.000 servicios de recogida, se efectúan más de 100.000 actuaciones de mantenimiento y conservación de contenedores, etc.), esa cantidad de SyR quedan muy relativizadas, representando un porcentaje muy reducido en la totalidad del ámbito del servicio.

9801FFD745773250

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL SERVICIOS LIMPIEZA Y RESIDUOS
Fecha Firma: 02/03/2021 08:19:41
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD745773250

En materia de Limpieza de Espacios Públicos:

El servicio de limpieza viaria de la ciudad de Madrid dispone de los medios humanos y materiales para la ejecución de la totalidad de las actuaciones necesarias para el mantenimiento en condiciones de salubridad y ornato la ciudad, efectuándose todo el conjunto de prestaciones y actuación de limpieza necesarias para su objetivo. De forma continuada y en función de la época del año se establecen diversos sistemas de limpieza por medio de barrido manual y mecanizado, baldeos, limpieza de manchas y olores, peinados de las calles en busca de residuos y enseres abandonados, etc. tanto desde el punto de vista programado por medio de una planificación previa como de forma puntual y para la resolución de incidencias que suceden en el día a día.

El servicio de limpieza viaria durante el año 2020 efectuó más de 1.095.000 actuaciones de prestaciones de limpieza y que supusieron los siguientes datos de las prestaciones más singulares:

- Kg de Recogida de muebles 4.097.545
- Kg de Recogida de residuos viarios 92.132.673
- N.º de Servicios de Barrido Manual 177.708
- N.º de Servicios de Barrido Mecánico 5.182
- N.º de Servicios de Barrido Mixto 13.686
- N.º de Servicios de Baldeo Mixto 43.225
- N.º de Servicios de Baldeo Mecánico 13.404
- N.º de Servicios de pintadas 57.714
- Ud. de bolsas caninas repuestas 92.506.776

Durante el año 2020 el servicio de limpieza viaria se ha visto notablemente afectado por los efectos de la pandemia generada por el COVID-19 y que de forma notable supuso unos cambios radicales durante varios meses del año. De tal forma que no solo se modificaron los servicios en la vía pública introduciendo las labores de desinfección y otros servicios adicionales como una mayor actuación en zonas de hospitales, farmacias, residencias de mayores, etc. sino que se suspendió de forma temporal un servicio clave para la ciudad como es la recogida de muebles y enseres a petición del ciudadano

Todos estos medios puestos a disposición de la ciudad y sus habitantes representan una incidencia sobre la misma, lo que origina SyR relacionadas directamente con el servicio.

El total de SyR recibidas en el año 2020 relacionadas con la limpieza urbana y equipamientos ha sido de 3.332, destacando las relacionadas con las siguientes actividades:

- Limpieza de vías públicas 1.911
- Incidencias de empresas de Limpieza (maquinaria, personal…) 349
- Covid-19 290

9801FFD745773250

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL SERVICIOS LIMPIEZA Y RESIDUOS Fecha Firma: 02/03/2021 08:19:41
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do CSV : 9801FFD745773250

- Limpieza de pintadas en vía pública (muros, fachadas…) 103
- Recogida de muebles y enseres a petición del ciudadano 19

La mayoría de las sugerencias y reclamaciones vienen directamente relacionadas con el servicio prestado de forma general en la ciudad y con motivo del funcionamiento global y general de la ciudad, destacando en este año la existencia de un volumen destacado debido a la situación generada por el COVID-19 con un total de 290 expedientes.

Es de reseñar el bajo número de SYR recibidas con relación a la prestación de recogida de muebles a petición del ciudadano en el que existe un contacto directa ya que los servicios se relación con él para establecer la fecha y hora de la recogida así como marcarle las instrucciones oportunas de donde y como debe de depositarlos, en este caso la existencia de únicamente 19 SYR frente al número total de avisos o peticiones para la realización del servicio y que han sido de un total de 165.584 durante el año 2020 establecen la excelencia en el servicio prestado.

En materia de equipamientos de espacios públicos:

El servicio de equipamientos urbanos de la ciudad de Madrid dispone de los medios humanos y materiales para la ejecución de la totalidad de las actuaciones necesarias para el mantenimiento y conservación del mobiliario básico que se compone de los bancos, papeleras, bolardos, vallas, mesas, etc. así como de las instalaciones de áreas infantiles, de mayores y deportivas que se encuentran situadas en el viario y fuera de los parques históricos y singulares.

Se efectúa todo el conjunto de prestaciones y actuaciones necesarias para mantener su correcta operatividad, así como solventar los problemas que puedan surgir en el día a día, así como reformas de las instalaciones más antiguas y deterioradas. Además, se procede a la instalación de nuevos equipamientos en aquellas localizaciones en las que la demanda de los cuidadnos o la previsión de nuevas instalaciones es importante.

El servicio de equipamientos urbanos mantiene y conserva todo el mobiliario siendo los valores más representativos los siguientes:

Bancos	69.050
Papeleras	93.823
Bolardos	218.826
Horquillas	62.612
Vallas	31.532
Mesas	2.610
Aparcabicicletas	1.282

Con respecto a las áreas de equipamientos la distribución por distritos es la siguiente

9801FFD745773250

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL SERVICIOS LIMPIEZA Y RESIDUOS Fecha Firma: 02/03/2021 08:19:41
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do CSV : 9801FFD745773250

		AREAS					ELEMENTOS DE ACTIVIDAD EN AREAS				
COD_D	DISTRITO	INFANTIL	MAYORES	DEPORTIV	CANINAS	**TOTALES**	INFANTIL	MAYORES	DEPORTIV	CANINAS	**TOTALES**
1	CENTRO	39	12	2	4	**57**	185	57	7	7	256
2	ARGANZUELA	75	9	1	7	**92**	331	55	13	4	403
3	RETIRO	39	8	0	10	**57**	195	45	0	10	250
4	SALAMANCA	38	7	3	7	**55**	162	39	25	6	232
5	CHAMARTÍN	59	10	3	2	**74**	327	58	21	0	406
6	TETUÁN	60	13	5	14	**92**	277	59	40	20	396
7	CHAMBERI	21	8	2	7	**38**	108	45	9	1	163
8	FUENCARRAL - EL PARDO	158	20	9	8	**195**	665	95	47	10	817
9	MONCLOA - ARAVACA	101	12	1	9	**123**	456	53	2	5	516
10	LATINA	130	16	8	8	**162**	478	87	50	13	628
11	CARABANCHEL	157	18	4	11	**190**	623	89	40	8	760
12	USERA	94	19	5	5	**123**	470	114	30	10	624
13	PUENTE DE VALLECAS	146	19	4	10	**179**	577	95	17	20	709
14	MORATALAZ	87	8	5	8	**108**	430	65	43	20	558
15	CIUDAD LINEAL	139	8	2	19	**168**	621	45	12	18	696
16	HORTALEZA	180	12	9	9	**210**	770	60	35	0	865
17	VILLAVERDE	120	19	8	10	**157**	539	100	40	19	698
18	VILLA DE VALLECAS	90	7	11	5	**113**	509	39	55	8	611
19	VICALVARO	66	12	18	17	**113**	299	59	93	18	469
20	SAN BLAS - CANILLEJAS	170	12	11	15	**208**	751	65	69	7	892
21	BARAJAS	63	9	6	5	**83**	238	52	44	10	344
	TOTAL MADRID	2.032	258	117	190	**2.597**	9.011	1.376	692	214	**11.293**

Durante el año 2020 el servicio de equipamientos urbanos se ha visto notablemente afectado por los efectos de la pandemia generada por el COVID-19 y que de forma notable supuso unos cambios radicales durante varios meses del año. De tal forma que no solo se modificaron los servicios en la vía pública introduciendo las labores de desinfección y otros servicios adicionales como una mayor actuación en zonas de áreas de equipamientos, etc. sino que se suspendió de forma temporal su uso estando prohibido el acceso a las áreas y precintadas todas ellas o en función de las áreas básicas de salud con confinamiento.

Todos estos medios puestos a disposición de la ciudad y sus habitantes representan una incidencia sobre la misma, lo que origina SyR relacionadas directamente con el servicio.

El total de SyR recibidas en el año 2020 relacionadas con los equipamientos urbanos ha sido de 1.003, destacando las relacionadas con las siguientes actividades:

- Áreas infantiles 141
- Bolardos y horquillas 392
- Bancos 285

La mayoría de las sugerencias y reclamaciones vienen directamente relacionadas con la necesidad de nuevas instalaciones y de forma reseñable la colocación de nuevos bolardos para impedir actos incívicos de los conductores de vehículos con aparcamientos generalizados en las aceras.

9801FFD745773250

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL SERVICIOS LIMPIEZA Y RESIDUOS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 08:19:41
CSV : 9801FFD745773250

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

Desde la DG de Servicios de Limpieza y Residuos se trabaja en las líneas que se exponen a continuación para reducir las SyR relacionadas con el servicio y las actuaciones y medidas que se han tomado son las siguientes:

En materia de Recogida de Residuos:

En el año 2020 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones encaminadas a atender y resolver las SyR relacionadas con recogida de residuos:

- Inspección, atención e información sobre el sistema de recogida de residuos de cara al usuario, mediante los servicios de inspección municipales, los cuales también actúan sobre las medidas de cumplimiento de las condiciones de gestión de residuos que aparecen en la vigente Ordenanza Municipal de Limpieza de Espacios Públicos y Gestión de Residuos.

-De igual forma la inspección actúa de forma continua sobre las anomalías del servicio señaladas anteriormente (no retorno de recipientes a su lugar de origen, frecuencias inadecuadas...) que prestan las empresas concesionarias, levantando las actas de inspección en caso de detectarse incumplimientos de las condiciones de los contratos.

- Campañas informativa para la implantación de la recogida selectiva de biorresiduo (con acciones en medios, remisión de cartas a viviendas, acciones en colegios y dependencias municipales...), que se comenzó a desarrollar a finales del año 2018.

-Adjudicación y puesta en marcha de un nuevo contrato para la recogida de aceite vegetal usado de procedencia doméstica, que permite incrementar los puntos de recogida de forma notable en la ciudad, atendiendo así a la demanda ciudadana.

-Adecuación y mejora estética de los puntos limpios fijos de la ciudad, que permiten prestar un mejor servicio al ciudadano, facilitando su utilización de forma considerable.

-En el año 2020 se ha concluido la implantación de la recogida selectiva de biorresiduo, o materia orgánica, en toda la ciudad, concluyendo así el sistema de recogida selectiva de la ciudad.

-Se han iniciado las campañas de concienciación e información a los usuarios empleando imágenes comunes con el resto de servicios de ésta Dirección General, y de más fácil comprensión a la ciudadanía.

-Se ha incrementado la implantación de elementos prefabricados en vía pública que garantizan la accesibilidad universal a los contenedores de residuos

De cara al año 2021 se prevén las siguientes actuaciones:

- Inicio de un nuevo contrato de contenerización, recogida y transporte de residuos en la ciudad, que conllevará las siguientes mejoras en los servicios prestados:

9801FFD745773250

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL SERVICIOS LIMPIEZA Y RESIDUOS
Fecha Firma: 02/03/2021 08:19:41
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD745773250

- Desarrollo y puesta en uso de una nueva gama de contenedores específicos para la ciudad de Madrid, con una mayor accesibilidad y comodidad de cara al usuario.

- Extensión a la totalidad de los contenedores en vía pública de gran capacidad de la garantía de accesibilidad universal, mediante la instalación de plataformas prefabricadas y otros elementos.

- Adecuación de las frecuencias de recogida de las distintas fracciones de residuos a las necesidades reales, y bajo el prisma del incremento de la recogida selectiva.

En materia de Limpieza de Espacios Públicos:

A lo largo del año 2020, se ha continuado con la realización de actuaciones que inciden directamente en la mejora de la limpieza viaria de la ciudad, entre las que destacan:

- Inspección, atención e información sobre el sistema de limpieza viaria de cara al usuario, mediante los servicios de inspección municipales, los cuales también actúan sobre las medidas de cumplimiento de las condiciones de limpieza y obligaciones de todos los usuarios de la vía pública que aparecen en la vigente Ordenanza Municipal de Limpieza de Espacios Públicos y Gestión de Residuos.

-De igual forma la inspección actúa de forma continua sobre las anomalías del servicio y calidad en la ejecución de las prestaciones de limpieza como son los barridos, baldeos, eliminación de pintadas, recogida de muebles y enseres, que prestan las empresas concesionarias, levantando las actas de inspección en caso de detectarse incumplimientos de las condiciones de los contratos.

- Campañas informativa para la mejora de la visión del ciudadano al respecto de la limpieza viaria y su posible colaboración con campañas específicas dirigidas a colectivos como son los comercios, terrazas y veladores, etc.

-Se han iniciado las campañas de concienciación e información a los usuarios empleando imágenes comunes con el resto de servicios de ésta Dirección General, y de más fácil comprensión a la ciudadanía.

De cara al año 2021 se prevén las siguientes actuaciones:

-Inicio de un nuevo contrato de limpieza viaria en la ciudad, que conllevará las siguientes mejoras en los servicios prestados:

- Desarrollo y puesta en ejecución de nuevos sistemas de limpieza viaria con el establecimiento de medios mínimos y frecuencias de actuación prestablecidas

- Renovación y mejora de todos los medios mecánicos y establecimiento de nuevas infraestructuras generales como nuevas bases de limpieza y cantones de maquinaria.

9801FFD745773250

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL SERVICIOS LIMPIEZA Y RESIDUOS
Fecha Firma: 02/03/2021 08:19:41
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD745773250

- Adecuación de las frecuencias de limpieza viaria a las necesidades reales de cada zona de la ciudad.

En materia de equipamientos de espacios públicos:

- Inspección, atención e información sobre el sistema de equipamientos urbanos de cara al usuario, mediante los servicios de inspección municipales, para establecer un procedimiento de actuación por áreas delimitadas que permitan detectar carencias y actuar de forma preventiva.

-De igual forma la inspección actúa de forma continua sobre las anomalías del servicio y calidad en la ejecución de las prestaciones de mantenimiento como son las actuaciones de conservación preventiva y conservación correctiva verificando el cumplimiento de las programaciones y plazos, que prestan las empresas concesionarias, levantando las actas de inspección en caso de detectarse incumplimientos de las condiciones de los contratos.

De cara al año 2021 se prevén las siguientes actuaciones:

-Inicio de un nuevo contrato de mantenimiento del mobiliario y de las áreas de equipamientos en la ciudad, que conllevará las siguientes mejoras en los servicios prestados:

- Desarrollo y puesta en ejecución de nuevos sistemas de limpieza de las áreas infantiles y de mayores con el establecimiento de medios mínimos y frecuencias de actuación prestablecidas

- Renovación y mejora de todas las papeleras de las zonas verdes estableciendo una uniformidad con el resto de la ciudad.

- Renovación de diversos equipamientos con la instalación de nuevos elementos de accesibilidad como son vallas y barandillas con doble pasamanos, así como bolardos y bancos ajustados a la Normativa vigente.

- Unificación de las peticiones de nuevo mobiliario por medio de la aplicación SIC-MINT donde de forma específica existe el apartado de petición de nueva instalación.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Desde la unidad gestora se han tramitado los expedientes PLATEA, catalogando el origen del problema y posteriores seguimientos de informes a los departamentos competentes de esta Dirección General.

9801FFD745773250

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL SERVICIOS LIMPIEZA Y RESIDUOS
Fecha Firma: 02/03/2021 08:19:41
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD745773250

En lo relativo a la respuesta al ciudadano, se han implementado acciones y dotación de recursos para facilitar el cumplimiento del tiempo de respuesta en la tramitación a todas las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Las acciones y medidas correctoras ejecutadas en el año 2020 son de difícil evaluación, dada la notable incidencia que ha supuesto para los servicios de recogida de residuos, de limpieza viaria y de equipamientos urbanos, la aparición de la pandemia originada por el COVID-19, ya que aunque se trata de servicios esenciales que se han prestado durante las diversas fases del estado de alarma, se ha producido un importante descenso en la cantidad de residuos generados en la ciudad, además de que también los servicios de limpieza de espacios públicos y de equipamientos urbanos se han visto notablemente afectados por la situación generada por el COVID-19 , lo que ha provocado un continuo ajuste de los servicios que se prestan, para adecuarlos a la situación generada en la ciudad de Madrid por los efectos de la pandemia.

Por ello, la distorsión que ha supuesto la pandemia no permite efectuar una evaluación homogénea del resultado de las medidas correctoras que se han venido adoptando, incluso éstas se han visto afectadas en la medida en que no se han podido desarrollar en toda su amplitud.

Ejemplo de ello y en materia tanto de recogida de residuos como de limpieza de los espacios públicos y equipamientos urbanos, son las que se ejecutan a través de los servicios municipales de inspección, que se han visto reducidos considerablemente durante la primera fase de la alarma, y posteriormente los condicionantes de trabajo de estos no permiten desarrollar una actividad normal como antes de la pandemia.

También el sistema de puntos limpios de la ciudad se ha encontrado suspendido durante la primera fase del estado de alarma, por lo que el número de visitas y residuos depositados en ellos se han visto reducidos considerablemente en el año 2020.

No obstante lo anterior, y basados en datos objetivos, se aprecia que en el ámbito de la recogida selectiva de residuos en la ciudad, los porcentajes de separación se van incrementado paulatinamente, por lo que la acción de las campañas divulgativas y del personal de inspección, aunque mermada, surten efectos positivos, y se mantiene una senda de incremento que se ha iniciado en años anteriores.

Asimismo, y a nivel global la falta del uso de la vía pública y la disminución de los visitantes y turistas ha afectado de forma notable y en el caso de limpieza viaria de forma positiva en lo que se refiere a la recepción de SYR que han supuesto un descenso importante durante varios meses de este año.

firmado electrónicamente
EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS
DE LIMPIEZA Y RESIDUOS
Victor Manuel arabia Herrero

9801FFD745773250

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL SERVICIOS LIMPIEZA Y RESIDUOS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 08:19:41
CSV : 9801FFD745773250

MADRID
medio ambiente y movilidad

Dirección General de Sostenibilidad
y Control Ambiental

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas, y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

1. Análisis de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

2. Indicación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

3. Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.

Las SYR recibidas en el ámbito de las atribuciones de la Subdirección General de Gestión de la Movilidad hacen referencia a las siguientes submaterias:

- **Bicimad**, en el bloque de análisis Movilidad ciclista.
- **Madrid Central, Madrid 360** y **SER** en el bloque de análisis Estacionamiento y Áreas de Prioridad Residencial.

  Para alinear la denominación de este bloque con la terminología utilizada por la Ordenanza de Movilidad Sostenible, se sugiere denominar al mismo "Estacionamiento y Zonas de Bajas Emisiones".
- **Señalización de Tráfico**, en el bloque de análisis de tráfico y circulación.

Las causas principales que han determinado la presentación de SYR en dichas submaterias, han sido fundamentalmente:

Bicimad

Se constata un descenso del 13% en el número de SyR presentadas, respecto de las formuladas en el ejercicio precedente, lo que es indicativo de una mejora en la percepción del Servicio.

Las SyR formuladas en 2020 versaron sobre las siguientes temáticas: Petición de nuevas estaciones, incidencias con importes o saldos y, en menor medida, sobre el estado de las bicicletas o los tótem.

Al igual que sucede, como se indicará más adelante, en materia de señalización de tráfico, en esta submateria resulta complicado, en numerosas ocasiones, dilucidar cuál es, en el supuesto concreto, el adecuado de entre los dos canales de comunicación entre administrados y administración, SyR y AVISA2.

Madrid Central (y, por extensión, Madrid 360)

Aun detrayendo de las SyR presentadas en 2019, las 23.740 SyR formuladas en los primeros días del mes de julio de dicho año a raíz de las vicisitudes relacionadas con el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 27 de junio de 2019 por el que se establecía un periodo de aviso en relación con el acceso a Madrid Central, el número de SyR formuladas en esta submateria en 2020 descendió en un 71% respecto de las formuladas en 2019 sin computar las relacionadas con la

moratoria, lo que constituye la evolución esperable de la relación de la ciudadanía con un proyecto novedoso.

Las causas principales de la presentación de SyR en esta submateria han guardado relación con la tramitación de permisos de acceso, por la novedad y complejidad de la materia, dada su amplia casuística, tanto para la ciudadanía como para los servicios gestores y de atención a la ciudadaníay, y con las quejas formuladas por personas cuyos vehículos han sido objeto de denuncias por accesos no autorizados a Madrid Central. A las que se sumaron las quejas que manifiestan desacuerdo con aspectos concretos de la normativa y las relacionadas con incidencias verificadas en los permisos de acceso que otorgan los parking de uso público o privado de la Zona de Bajas Emisiones.

Además, las SyR han sido el canal de comunicación de incidencias relativas a la aplicación informática de gestión que, como toda aplicación de nueva creación, ha sido permanentemente desarrollada y mejorada a lo largo del ejercicio, constituyendo las SyR una vía privilegiada de detección de problemáticas prácticamente en tiempo real.

SER (Servicio de Estacionamiento Regulado)

En el año 2020 se ha consolidado una tendencia descendente en el número de SYR formuladas por la ciudadanía en esta submateria (registrándose un descenso del 10% en el número de SyR respecto de las presentadas en el ejercicio anterior), que podría haber sido más evidente sin la incidencia puntual en este ejercicio de las novedades normativas que entraron en vigor en enero de 2020 y determinaron un incremento en el número de SyR de la submateria SER en dicho mes:

- La ampliación del Servicio de Estacionamiento Regulado a parte del barrio de Valdezarza del Distrito de Moncloa-Aravaca, que dio lugar a algunas quejas, básicamente de residentes de zonas limítrofes con la nueva zona regulada.

- La entrada en vigor el día 1 de enero de 2020, de acuerdo con lo establecido en la disposición transitoria primera.3 de la Ordenanza de Movilidad Sostenible de 5 de octubre de 2018, de la prohibición general de estacionamiento de vehículos con categoría ambiental A (sin distintivo ambiental) en las plazas del área de estacionamiento regulado, que dio lugar a la presentación de numerosas SyR de personas contrarias a la medida y a la tramitación por esta vía de numerosas consultas sobre el alcance de la misma.

Es de reseñar, en este análisis, la incidencia de la pandemia de COVID-19 y, de manera particular, del primer estado de alarma decretado por el Gobierno, en la presentación de SYR en las submaterias gestionadas por la Subdirección General de Gestión de la Movilidad. Guardaron relación directa con la pandemia un total de 233 SYR, de las cuales 199 correspondieron a la submateria SER, siendo innumerables las

SyR que estuvieron relacionadas tangencialmente con consecuencias de la pandemia.

Con motivo de la declaración de estado de alarma realizada por el Gobierno de la Nación, mediante Decreto de 15 de marzo de 2020 del Delegado del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad se suspendió el régimen general de funcionamiento del SER desde el día 16 de marzo. El servicio se reanudó el día 1 de junio de 2020, en virtud del Decreto del mismo órgano de 29 de mayo de 2020.

Esta circunstancia dio lugar a la proliferación de SYR durante el periodo comprendido entre los meses de marzo y junio de 2020, con los siguientes argumentos: peticiones de suspensión del servicio formuladas en los días previos a la adopción de la medida, solicitudes de vuelta del régimen general del Servicio y quejas de la ocupación de las plazas de residentes por quienes no ostentaban dicha condición, que se simultanearon con las de los contrarios a la vuelta de dicho régimen general, cuando se produjo el anuncio de su reanudación y peticiones de devolución de la tasa correspondiente al periodo de suspensión del servicio que había sido abonada por los interesados antes de la declaración del estado de alarma.

Por otra parte, la presentación de SyR fue utilizada por un gran número de ciudadanos, a falta de atención presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, durante el tiempo que permanecieron cerradas con motivo de la pandemia y posteriormente una vez asentado el trabajo no presencial en el Ayuntamiento de Madrid, como vía para instar a la Administración municipal tramitaciones relativas a autorizaciones del SER, las cuales fueron afrontadas por los funcionarios municipales de esta Dirección General en teletrabajo.

Una de las medidas adoptadas con motivo de la pandemia fue la autorización, en virtud de las medidas de apoyo COVID-19, de la instalación de terrazas de hostelería y restauración en plazas de estacionamiento regulado. La instalación de las mismas en plazas destinadas preferentemente para residentes o zona verde irá siendo compensada de forma paulatina, transformando plazas azules de estacionamiento regulado en zona verde dentro de los límites del mismo barrio en el que se encuentre la terraza autorizada y en el mismo número de plazas afectadas. Sin embargo, esta situación ha dado lugar a numerosas solicitudes de compensación de plazas SER de residentes ocupadas por terrazas de hostelería.

El resto de temáticas presentes en las SyR en esta submateria fueron las solicitudes de anulación de denuncias, incidencias en parquímetros (en particular, las relacionadas con una problemática que se manifestó en el proceso de pago/cobro de los terminales bancarios de los expendedores de tiques de un proveedor) o con aplicaciones de pago por móvil, quejas sobre la actuación del personal controlador y solicitudes de ampliación de la zona regulada o de cambio de regulación de plazas.

Finalmente, cabe reseñar las felicitaciones recibidas por la labor de atención al público presencial en la Oficina del SER, que ponen de manifiesto la profesionalidad de personal que durante 2020 prestó servicios en la misma.

Señalización de Tráfico

En esta submateria se ha registrado también un descenso (del 26%) en el número de SyR formuladas en 2020 respecto de las presentadas en el ejercicio precedente.

Como se ha indicado anteriormente, en materia de señalización del tráfico resulta problemático identificar el canal adecuado de comunicación entre administrados y administración, SyR y AVISA2, y es constante la necesidad de reclasificación entre estos dos canales, que tienen un procedimiento para su gestión distinto: en las SyR no intervienen las empresas adjudicatarias del contrato integral de movilidad de la ciudad de Madrid, mientras que los avisos de AVISA2 les llegan directamente a las mismas, que deben proponer una actuación para su validación por el personal técnico.

La mayoría de las SyR presentadas en esta submateria son incidencias en las que se solicitan actuaciones de conservación, fundamentalmente limpieza de señales y repintado de marcas viales (básicamente de pasos de peatones), por lo que se recategorizan y se gestionan como AVISAs

La temática de las SyR, además de sobre el aspecto de la conservación de señales, versó sobre peticiones de señalización horizontal, vertical, informativa urbana, señalización especial, reservas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, carga y descarga y motos; de instalación de espejos parabólicos y sobre aspectos no relacionados con señalización (incluidos en el apartado de “otros”) como aparca bicis, vías ciclistas, bolardos o vallas.

En materia de Energía y Cambio Climático:

La mayoría de las SYR recibidas en la SG de Energía y Cambio Climático tienen que ver con la aplicación de tecnologías menos contaminantes, es decir, la movilidad eléctrica y problemas asociados a su infraestructura de recarga y la renovación de sistemas de calefacción y climatización.

También puede destacarse la solicitud de datos e información relacionada con las emisiones y el cambio climático en la ciudad de Madrid.

En lo relativo a las competencias de Calidad y Evaluación Ambiental:

En la Subdirección General de Calidad y Evaluación Ambiental las SYR que se reciben competen al Departamento de Control Acústico y al Servicio de Inspección.

Tanto en el Departamento de Control Acústico, como en el Servicio de Inspección, el análisis de las SYR se lleva a cabo con bases de datos propias que permiten una clasificación más adecuada para la gestión y prevención de las mismas.

Departamento de Control Acústico:

En el Departamento de Control Acústico se han recibido, en el año 2020, un total de 156 SyR.

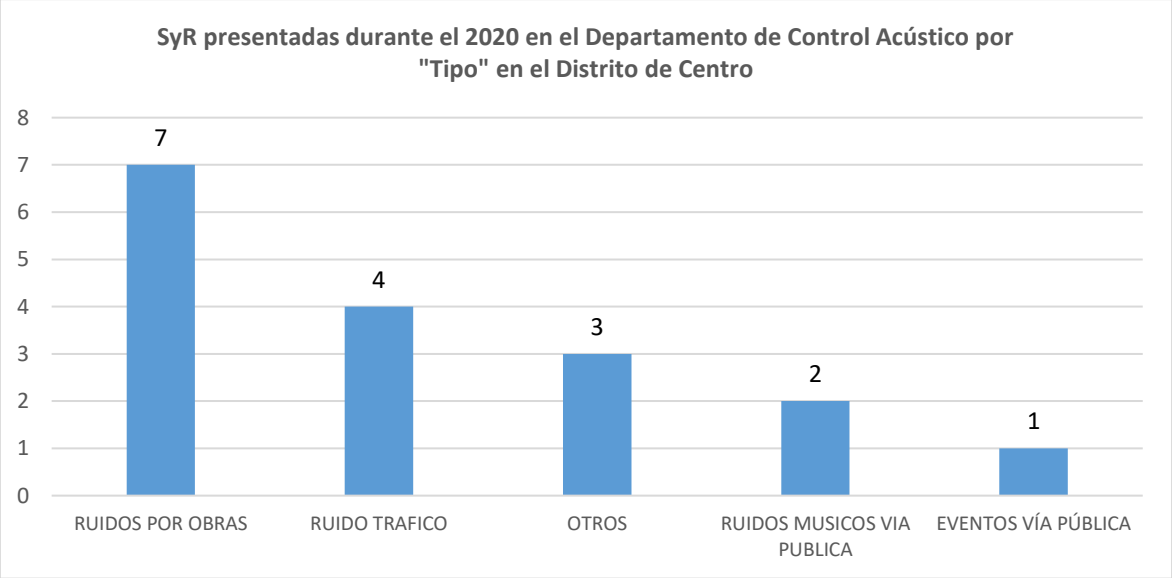
El año 2020 ha sido muy atípico en cuanto a las SYR puesto que ha estado marcado por la pandemia debida a la COVID-19.

Tal y como se puede observar en la siguiente tabla, la mayor parte de las SYR están relacionadas con ruido de tráfico y el generado por la celebración de actos y eventos en el medio ambiente exterior. En este último caso hay que reseñar que desde el inicio del estado de alarma en marzo de 2020, se ha autorizado la superación de los niveles sonoros reglamentarios para muy pocos eventos.

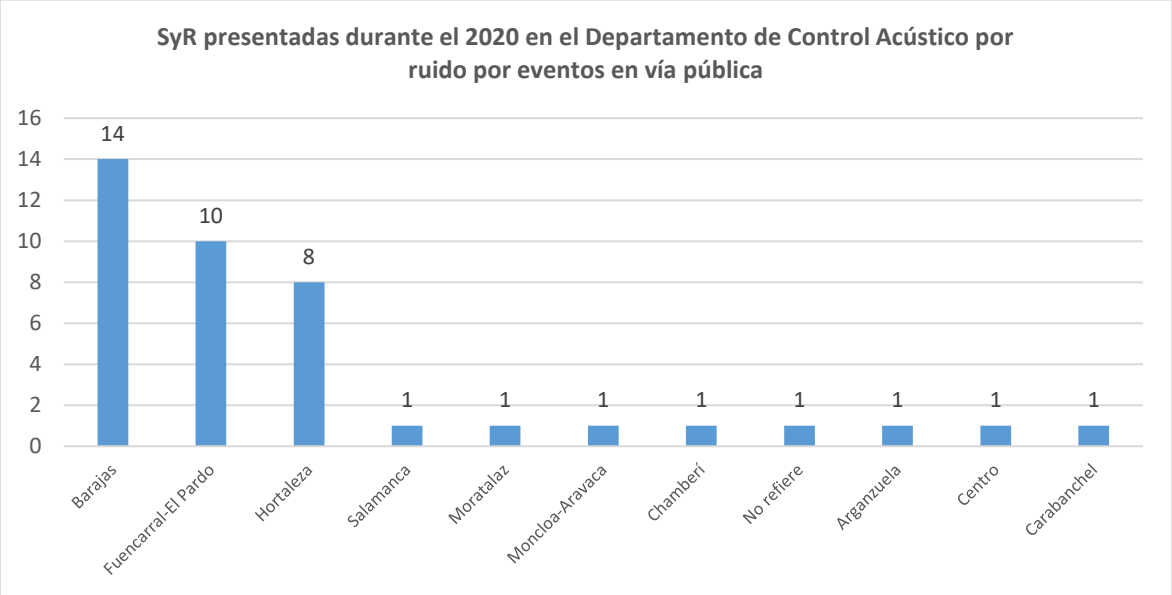
Fuentes de ruido	**Nº SYR**
Quejas por molestias de ruidos de eventos autorizados con equipos de reproducción sonora	40
Quejas por el ruido de tráfico	50
Quejas por los ruidos de las obras en el medio ambiente exterior	22
Quejas por los ruidos producidos por el comportamiento incívico.	2
Quejas por los ruidos producidos por las operaciones de limpieza en la vía pública	7
Quejas por los ruidos producidos por infraestructuras ferroviarias	5
Quejas por músicos ambulantes en la vía pública	4
Quejas por el ruido producido por las operaciones de carga y descarga	4
Quejas por ruido de campanas	3
Quejas por ruido de actividades en recintos privados	5
Otros	12
Agradecimientos	1
Petición de información	1
TOTAL	**156**

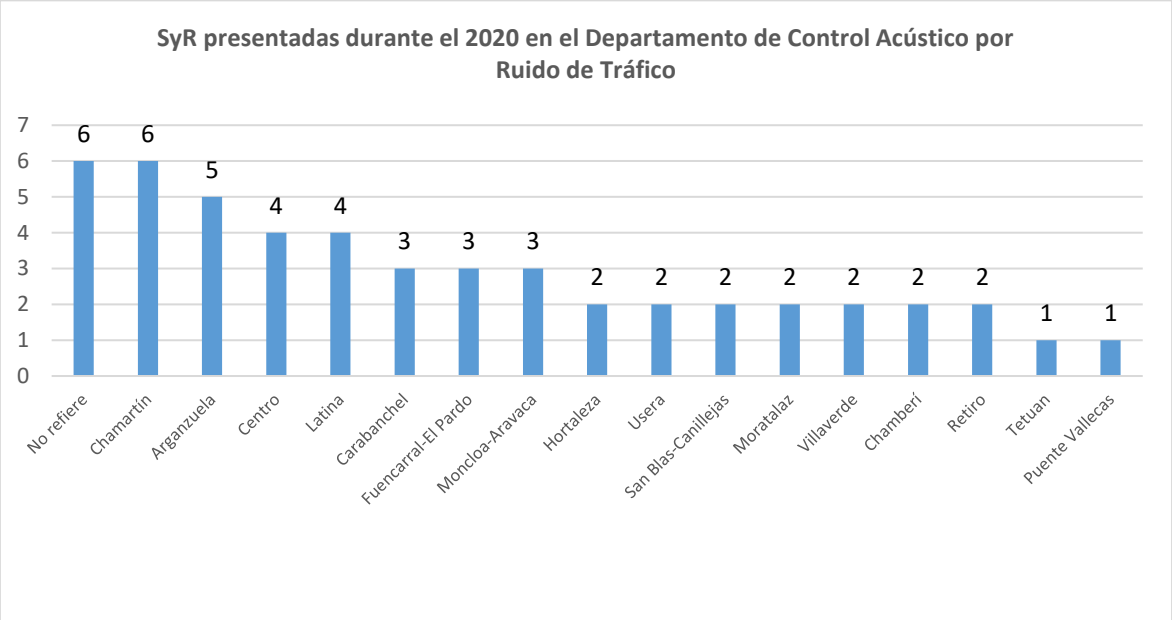
Por distritos es el de Barajas junto con el de Centro donde se ha presentado un mayor número de SyR por ruido, 17 por cada distrito.

En el caso del Distrito Centro en su mayor parte por ruido por obras y tráfico.



Sin embargo, en el Distrito de Barajas la mayoría de las SYR presentadas, 14, han sido debidas a la celebración de actos y eventos en el medio ambiente exterior y, en concreto, a los que se celebraron con anterioridad a la declaración del estado de alarma en el recinto de IFEMA.





Servicio de Inspección:

Se han recibido un total de 158 SYR relacionadas, en su mayoría, con el cumplimiento de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica (ruidos, calor y vibraciones) y de la Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente (gases y olores), y en alguna ocasión, con otras combinaciones de ambas.

Se han recibido también algunas SYR relacionados con la contaminación lumínica, si bien se engloban en el epígrafe OTROS.

Tipo Reclamación	Número de consultas SyR
Gases	5
Gases / olores	1
Olores	4
Otros	13
Ruidos	127
Ruidos / calor	1
Ruidos / gases	2
Ruidos / olores	2
Ruidos / vibraciones	3
TOTAL	**158**

Foco Emisor	Número de consultas SyR
Cámara frigorífica	1
Carga y descarga	6
Chimenea	4
Compresor	3
Equipos de reproducción audiovisual	6
Extractor	3
Fiesta en vivienda	11
Grupos electrógenos / generadores	1
Ladridos de perro	2
Maquinaria de obra / uso de herramientas	2
No determinado	2
Obras	26
Otros	26
Propio de la actividad	43
Puerta de garaje u otras	6
Sistema de climatización	16
Sistema de ventilación forzada	1
Terraza de veladores	1

La mayoría de las SYR recibidas no están directamente relacionadas con servicios que presta el Ayuntamiento, son denuncias a terceros, particulares o actividades, por molestias de ruido o por emisiones de humos gases y olores. En este caso, se contesta informando del cauce adecuado para presentar la denuncia y solicitar una inspección.

El único análisis de mejora, por tanto, es el seguimiento de la denuncia, el compromiso de girar inspección cuando se reciba y la actuación en caso de constatarse incumplimientos, iniciando el correspondiente expediente corrector o sancionador, según proceda.

Se considera, asimismo, como posibilidades de mejora la revisión de la aplicación informática Platea, con el fin de que sea de uso más sencillo y de mayor agilidad, y la revisión en el procedimiento de asignación de las SYR para que no se demore la respuesta

En materia de las competencias atribuidas a la Subdirección General de Sostenibilidad:

Servicio de Calidad del Aire:

Durante el año 2020 se han recibido 73 SyR en el Servicio de Calidad del Aire, un 80% menos que en 2019. En esta reducción ha influido de manera importante la situación sanitaria provocada por la COVID-19, que ha afectado a todas las actividades de la ciudad y ha dado lugar a una importante disminución de la contaminación.

Como es habitual la temática más común ha estado relacionada con los niveles de contaminación atmosférica. Se aprecia un pico en la preocupación por exceso de contaminación en las semanas siguientes de activación del Protocolo de actuación para episodios de contaminación por dióxido de nitrógeno (aprobado el 10 de diciembre de 2018), en el mes de enero (del 9 al 10), lo que se traduce en la solicitud de medidas que reduzcan la contaminación, comentarios sobre la efectividad de la medida de reducción de la velocidad, el funcionamiento de la App “Aire de Madrid”, la información sobre su activación o la demora en la llegada de los SMS en el primer día de aplicación del Protocolo. También se ha resaltado la reducción de la contaminación que se produjo en primavera por el confinamiento domiciliario.

En líneas generales las SyR se pueden resumir en:

- Quejas porque los SMS de información a la población no llegan o llegan con demora.
- En relación con la App “Aire de Madrid”, en este año sólo tuvo una reclamación sobre su funcionamiento.
- Diferentes dudas sobre la efectividad de la medida del protocolo de limitación de velocidad o su aplicación a vehículos eléctricos.
- Reclamaciones para que se tomen medidas para mejorar la calidad del aire, en relación con el Índice de calidad del aire en la Web municipal.
- Quejas por la contaminación en general, solicitando que se active más veces el protocolo y se apliquen más medidas en puntos concretos de la ciudad.

- Queja sobre los actos vandálicos (pintadas) sobre las estaciones de la Red de vigilancia de la contaminación atmosférica.
- Varias sugerencias, de carácter proactivo, animando al Ayuntamiento a aprovechar la situación generada por emergencia sanitaria producida por la COVID-19 de cara a mantener la buena calidad del aire que se generó por el confinamiento domiciliario y apostar por modos de movilidad menos contaminantes, por la bicicleta y el transporte público.
- Solicitud de mediciones en distintos puntos de la ciudad, como la Elipa, Ensanche de Vallecas, Gran Vía de Hortaleza, zonas anexas a Madrid Central y Metro Aviación Española.

Departamento de Educación Ambiental:

Se han recibido 24 solicitudes, menos que las presentadas en años anteriores.

Los ciudadanos valoran muy positivamente la existencia de campañas de educación ambiental y programas dirigidos a la educación y concienciación (talleres, campañas, actividades, etc.).

A lo largo del 2020, se han seguido realizando actividades en los centros educativos a través del programa de "Educar por un Madrid más sostenible", hasta marzo del 2020, que debido al cierre de los centros educativos por el Covid'19, se tuvieron que suspender.

El programa de Educar se integra de cinco módulos (movilidad, espacio público, naturaleza y biodiversidad, consumo y recursos naturales y energía y cambio climático).

Se han incorporado nuevos colegios a la Red de Huertos Ecológicos Escolares https://diario.madrid.es/huertosescolares/y también se ha incrementado el número de huertos comunitarios en el 2020, actualizando los datos en el blog de huertos comunitarios https://diario.madrid.es/huertos

2. MEDIDAS Y ACCIONES EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2020 Y PLANIFICADAS PARA EL AÑO 2021.

En el ámbito de competencias de la Subdirección General de Gestión de la Movilidad:

Como viene siendo habitual, las peticiones relativas a incidencias en la señalización son atendidas a la mayor brevedad por el Departamento Técnico de la Subdirección General de Gestión de la Movilidad.

De las incidencias relativas al Servicio de Bicimad se da inmediato traslado a EMT Madrid, gestora del servicio, para su resolución.

Es constante la exigencia a las empresas contratistas del SER de una labor incesante de formación al personal controlador, tanto en el desempeño de su trabajo como en el trato debido a la ciudadanía, y de un adecuado mantenimiento de las máquinas expendedoras del servicio.

El refuerzo de medios humanos de la Subdirección General, tanto en Oficina como en inspección en calle, gracias al Programa Temporal de Empleo para la puesta en marcha de la actualmente denominada Zona de Bajas Emisiones "Madrid Central", y la revisión, agilización y automatización de procesos han redundado en una reducción del número de quejas relacionadas con el funcionamiento de los servicios.

Se ha desarrollado una constante labor informativa acerca de la normativa de aplicación a los Servicios gestionados en esta Subdirección y, de manera especial, acerca de las novedades que les han afectado en este ejercicio, a través de distintas vías, incidiendo de manera particular en mantener información clara y actualizada en la página web del Ayuntamiento y en la atención directa a la ciudadanía.

Se ha desarrollado una labor permanente de mejora de la aplicación informática de gestión de Madrid Central y de su usabilidad, que ha derivado en una drástica reducción de las incidencias comunicadas en relación con la misma a lo largo del ejercicio. Y se ha llevado a cabo un estricto seguimiento de la gestión de los parking de la Zona de Bajas Emisiones, que ha dado lugar, en el mismo sentido, a un descenso drástico en las incidencias comunicadas por parte de sus usuarios.

Finalmente, se ha ampliado en 50 el número de estaciones de Bicimad, con la implantación de nuevas estaciones en los diversos distritos de la ciudad, 22 de ellas en el exterior de la M-30, llegando a distritos en los que el Servicio no tenía presencia como Usera, Latina, Carabanchel, Moratalaz y Fuencarral-El Pardo.

En los próximos meses el Ayuntamiento de Madrid aprobará una modificación de diversos aspectos de la Ordenanza de Movilidad Sostenible, el borrador de la cual ya ha sido redactado, y adoptará diversas medidas para llevar a cabo las previsiones de la Estrategia de Sostenibilidad Ambiental Madrid 360.

Madrid 360 da respuesta a múltiples demandas manifestadas por la ciudadanía madrileña en materia de movilidad. Siendo de esperar que contribuya a incrementar la satisfacción ciudadana y que incida de manera favorable en el descenso de las quejas formuladas por la ciudadanía a través de SYR.

En lo que respecta al Servicio de Bicimad, el Ayuntamiento está analizando, como medida de mejora del servicio, un replanteamiento del modelo de gestión de Bicimad.

En lo que respecta a la Subdirección General de Energía y Cambio Climático:

En relación con la renovación de sistemas de calefacción y climatización, ha dado lugar a la creación de una línea de subvención para su sustitución que se encuadra dentro de la Estrategia de Sostenibilidad Ambiental – Madrid 360.

También se ha optimizado la disponibilidad de informes ambientales, como el inventario de emisiones contaminantes a la atmósfera, el estudio del parque circulante en la web.

Teniendo en cuenta la tendencia observada en las sugerencias, se ha incrementado la información disponible en datos abiertos (infraestructura de recarga de acceso público) y se ha generado un espacio web sobre eficiencia energética.

En el ámbito competencial de la Subdirección General de Calidad y Evaluación Ambiental:

Se continúa trabajando para cumplir los plazos fijados en la Carta de Servicios del Ruido. De esta forma el 71,2% de las SYR han sido contestadas antes de 30 días y el 28,8% entre 31 y 85 días (si bien hay una SYR archivada sin respuesta).

Por otra parte, el Departamento de Control Acústico, tratando de reducir las quejas recibidas por ruido ha realizado las siguientes tareas:

General:

Plan de Acción en Materia de Contaminación Acústica, actualmente en fase de revisión. Se están teniendo en cuenta las SYR recibidas como un criterio más a tener en cuenta a la hora de determinar las zonas de actuación prioritarias donde se propondrán medidas correctoras para minimizar la población expuesta a niveles de ruido superiores a los objetivos de calidad acústica.

Eventos en vía pública:

Aunque han sido pocos los eventos autorizados a causa de la COVID19, como consecuencia de las SYR recibidas, se han limitado las autorizaciones para la superación de los niveles sonoros reglamentarios en determinados emplazamientos, se han reducido los niveles máximos de emisión sonora y los horarios en determinados eventos, se han limitado los emplazamientos donde son posibles las actuaciones de los músicos de calle y se han realizado estudios acústicos específicos a solicitud de los interesados.

Ruido en tráfico e instalaciones:

En la selección de ubicaciones donde realizar mediciones para la elaboración del Mapa Estratégico de Ruido 2021 se han tenido en cuenta las reclamaciones recibidas (se han realizado 298 mediciones en 2020 con el SADMAM).

Se han realizado estudios acústicos específicos a solicitud de los interesados sobre ruido de tráfico e instalaciones.

Se ha propuesto incluir en la Ordenanza de Movilidad Sostenible la obligación de realizar inspecciones periódicas a todos los vehículos de gestión directa e indirecta del Ayuntamiento de Madrid.

Ruido Trenes:

Envío copia SyR a entidad competente en la materia.

Ruido limpieza vía pública:

Se ha propuesto incluir en la Ordenanza de Movilidad Sostenible la obligación de realizar inspecciones periódicas a toda la maquinaria de los servicios de limpieza y gestión de residuos del Ayuntamiento de Madrid.

En lo que respecta a las competencias de la Subdirección General de Sostenibilidad:

Servicio de Calidad del Aire:

El Servicio de Calidad del Aire ha continuado revisando el sistema de información a la ciudadanía de cara a mejorar los diferentes canales de difusión, así como la creación de otros nuevos a través de las redes sociales.

Dado que los problemas con el servicio de mensajes SMS persistían, se han realizado dos actuaciones:

- Se continuó en contacto con el Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) para revisar el sistema y poder mejorar su ejecución, así como para seguir mejorando el tiempo de recepción de la información y la calidad de la misma cuando se activa un episodio de contaminación por dióxido de nitrógeno (NO_2).

- Se ha revisado, por parte del Servicio de Calidad del Aire y la empresa adjudicataria que gestiona la red de vigilancia, el “procedimiento operativo para

el envío de las comunicaciones públicas", de cara a optimizar los tiempos para la difusión de la información a la población desde que se produce una activación del umbral de información por contaminación de NO_2.

Respecto a la confusión provocada por el índice de calidad del aire, donde el código de colores de los distintos contaminantes se presenta en función de datos medios horarios (NO_2) o diarios (material particulado PM10 y PM2,5), se están estudiando diferentes posibilidades para implantar un índice de calidad del aire que proporcione una información rigurosa y a la vez más clara para la población.

También se ha tenido en cuenta la queja sobre los actos vandálicos, como pintadas, sobre las estaciones de la Red de vigilancia de la contaminación atmosférica.

Para el resto de dudas y quejas relacionadas con las medidas y excepciones del protocolo se ha contestado particularmente a cada SyR, con la información personalizada para caso.

Por último, al igual que en años anteriores, se sigue teniendo en cuenta las peticiones que realizan la ciudadanía a través de las SyR para estudiar la realización de campañas con las estaciones móviles del Servicio de Calidad del Aire.

Departamento de Educación Ambiental:

A través de los tres centros de educación e información ambiental (Retiro, Casa de Campo y Dehesa de la Villa), se seguirá desarrollando las diferentes actividades del programa "Hábitat Madrid", puesto que las felicitaciones que se reciben están muy a menudo relacionadas con el personal y actividades de los Centros de Educación e Información Ambiental. Se ha ampliado el horario de Dehesa de la Villa como se solicitaba en algunas SYR hasta equipararlo al resto de los centros.

También se trabaja en el diseño de nuevas estrategias y planes de comunicación para implementar próximas campañas de sensibilización y concienciación sobre los distintos problemas medioambientales en atención especialmente a los residuos caninos que han sido temática de muchas de las SYR de campañas.

En 2020 debido a las restricciones de movilidad, para poder seguir danto formación, dentro del programa de la Red de Huertos Escolares Sostenibles y el programa de Educar Hoy por un Madrid más Sostenible, se han realizado las charlas y los cursos en online, siendo bien aceptado por los participantes.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

El efecto positivo de las mejoras en la gestión y en los procesos que se han implementado en la **Subdirección General de Gestión de la Movilidad,** descritas en el apartado anterior, se ha puesto de manifiesto en el año 2020 con un descenso significativo numérico y porcentual (37% de reducción) en el número de SyR presentadas en las materias gestionadas en la Subdirección General respecto de las formuladas en el ejercicio precedente, descenso que sería aún mayor si fueran excluidas del cómputo las SyR relacionadas directa o indirectamente con la pandemia de COVID-19 y las relacionadas con las novedades normativas que entraron en vigor en 2020.

De este modo, debemos apuntar a incidir en el mantenimiento de las medidas ya implantadas, y en su evaluación y mejora continua, con el objetivo de continuar en la línea descendente apuntada en el número de SYR en las materias que gestiona esta Subdirección General.

Dentro de las competencias de la Subdirección General de Calidad y Control Ambiental:

Departamento de Control Acústico:

Para establecer la contribución al logro de la medida, en términos generales, se ha utilizado como indicador la reducción del número de reclamaciones sobre cada tipo de SyR.

Hay que tener en cuenta que, tanto las SYR emitidas como las acciones y medidas correctoras ejecutadas están muy influenciadas por la situación debida a la pandemia: confinamiento, modificación de hábitos de la población, reducción o desaparición del ocio nocturno, etc. Por tanto, la comparación con otros años no puede ser concluyente.

Id	Descripción	Tipo de Acción	Alcance	Grado Ejecución	SyR 2019	SyR 2020	Mejora
Autorizaciones de Eventos					71	40	56%
1	Creación de capa para visualizador en GoogleEarth de usos Sociosanitarios. Mejora sistema de información cartográfica para localizar edificaciones y locales sensibles (residencias de mayores, centros sanitarios o docentes), en aras de la aplicación del artículo 19.3 de la OPCAT (no autorizar actos con superación de niveles sonoros una distancia inferior a 150 metros).	Mejora gestión	Madrid	100%			
2	Reducción niveles de emisión y horarios de finalización de eventos celebrados en determinados emplazamientos	Modificación criterios	Madrid	100%			
3	Reunión informativa con las Juntas Municipales de Distrito sobre las condiciones y exigencias para la Autorización para superar los límites de emisión (artículo 19 de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica - OPCAT). Debido	Formación	Madrid	57% (12 de 21 JMD)			

Id	Descripción	Tipo de Acción	Alcance	Grado Ejecución	SyR 2019	SyR 2020	Mejora
	a la interrupción de la actividad presencial, no se realizó en su totalidad.						
Ruido Tráfico					46	50	- 9%
4	Elaboración de estudios relacionados con reclamaciones vecinales.	Realización de estudios	Madrid	Continuo			
Ruido Trenes					4	5	-25%
5	Envío copia SyR a entidad competente.	Gestión de la SyR	Madrid	Continuo			

Servicio de inspección:

La evaluación, en este caso, está relacionada con el cumplimiento de los plazos fijados en la Carta de Servicios.

Los indicadores de dicha carta ponen de manifiesto una sostenida reducción en los tiempos de respuesta, pero con el inconveniente indicado de la asignación.

Sin embargo, el año 2020 ha supuesto un cambio sustancial en la forma de trabajo del servicio, los reajustes que se han producido como consecuencia de las particulares circunstancias debidas a la pandemia Covid-19 ha supuesto que la respuesta dada no siga la senda marcada en años anteriores y los plazos de respuesta sean algo superiores.

En el ámbito competencial de la Subdirección General de Sostenibilidad:

Servicio Calidad Del Aire:

- En el mes de febrero de 2020, en aras de mejorar la información a la ciudadanía, el Servicio abrió un nuevo canal de información sobre la calidad del aire en la red social Twitter: @airedemadrid. El contenido incluye la situación real y las previsiones en materia de calidad del aire en la ciudad de Madrid, las recomendaciones para contribuir a mejorarla y los contenidos relacionados con las activaciones de los protocolos por alta contaminación por dióxido de nitrógeno y ozono.

- Revisión del "procedimiento operativo para el envío de las comunicaciones públicas" asociadas a cada uno de los hitos de los episodios de NO_2 que puedan producirse, detallando para cada evento o fase las acciones de comunicación a realizar asociadas al servicio de información de la calidad del aire: actualización de juego de datos de episodios en el portal de datos abiertos, publicación de aviso en la Web municipal, remisión de mensaje SMS a suscriptores del servicio de avisos, etc.

- Para el procedimiento de envío de SMS, en concreto, se procedió a validar el nuevo servicio de envío de mensajes SMS con los cambios realizados por el IAM. En marzo se realizó una prueba para testar el funcionamiento del sistema de envío en episodios de NO_2 y en junio se realizó otra prueba para los episodios de ozono (O_3), con resultados óptimos ambas pruebas.

- Pintadas en la estación de la Red de vigilancia: Se informó al servicio de mantenimiento de la red de vigilancia de esta reclamación y se procedió, en el plazo más breve posible, a su eliminación.

Departamento de Educación Ambiental:

Ampliación de horarios de los Centros de Educación e Información Ambiental (Casa de Campo, Dehesa de la Villa y Retiro). Se ha podido aplicar la extensión de horario en Dehesa de la Villa y Casa de Campo a principios de 2020. Sin embargo, el COVID y las inclemencias meteorológicas han supuesto el cierre de los centros en numerosas ocasiones, teniendo que realizar las actividades en forma virtual o fuera de los centros educativos.

El incremento de huertos urbanos comunitarios y escolares no ha supuesto aumento de quejas pese a su mayor número. La percepción de los ciudadanos con las notas de prensa, talleres que se realizan en los huertos, visitas guiadas, así como la mejora y actualización de los blogs de la Red de Huertos Escolares Sostenibles etc. parece que ha sido positiva.

Los Centros de Información y Educación Ambiental y el Programa de Actividades Ambientales han generado unos blogs en madrid.diario.es más activos y actualizados que han supuesto una nueva vía de información, distinta a la presencial y al folleto trimestral que se presenta, y que han tenido buena acogida entre los usuarios.

El Responsable de la Unidad Gestora
(Firmado electrónicamente)

El Director General de Sostenibilidad y Control Ambiental

FERNANDEZ VIEJO JOSE AMADOR - DNI 09383067X

Firmado digitalmente por: FERNANDEZ VIEJO JOSE AMADOR - DNI 09383067X
ND: CN = FERNANDEZ VIEJO JOSE AMADOR - DNI 09383067X C = ES O = AYUNTAMIENTO DE MADRID OU = CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO, AREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD
Fecha: 2021.03.02 18:38:43 +01'00'

DIRECCIÓN GENERAL DEL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DEL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.

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

Tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	Sugerencia	0
	Reclamación	363
	Felicitación	0
	Total	**363**

Evolución interanual por tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	2016	2017	2018	2019	2020	% Evolución 2020 / 2019
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	Sugerencia	18	49	72	72	0	0,00%
	Reclamación	584	1.011	2.299	1.364	363	- 73,38%
	Felicitación	1*	3*	4*	0	0	0,00%
	Total	603	1.063	2.375	1.436		- 73,38%

* Hay que señalar que las felicitaciones recibidas no son tales. A tenor del texto de las mismas deberían considerarse reclamaciones.

Materias y submaterias

Unidad	Materia	Submateria	Total
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	Medio Ambiente	Recogida de residuos	1
		Tratamiento y eliminación de residuos	361
		Calidad del Aire	1
		Total	363
	Total		363

Submaterias y categorías

Unidad	Submateria	Categoría	Total
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	Recogida de residuos	Olores	1
		Total	1
	Tratamiento y eliminación de residuos	Olores	357
		Otros	4
		Total	361
	Calidad del Aire	Olores	1
		Total	1
	Total		363

Submaterias, Distritos y Barrios

Unidad	Submateria	Distrito	Barrio	Total
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	**Recogida de residuos**	Sin distrito	Sin barrio	**1**
			Total	**1**
		Total		**1**
	Tratamiento y eliminación de residuos	Sin distrito	Sin barrio	**97**
			Total	**97**
		Carabanchel	Opañel	**1**
			Total	**1**
		Puente de Vallecas	Sin barrio	**2**
			Numancia	**1**
			Total	**3**
		Villa de Vallecas	Sin Barrio	**63**
			Casco H. Vallecas	**6**
			Santa Eugenia	**3**
			Ensanche de Vallecas	**184**
			Total	**256**
		Vicálvaro	Sin Barrio	**1**
			Casco H. Vicálvaro	**1**
			El Cañaveral	**1**
			Total	**3**
		Total		**361**
	Calidad del Aire	Sin distrito	Sin barrio	**1**
			Total	**1**
		Total		**1**
	Total			**363**

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

Tras el análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2020 en la Dirección general del Parque Tecnológico de Valdemingómez (en adelante DGPTV), en este apartado se indican las áreas en la que pueden desarrollarse acciones de mejora, las actuaciones realizadas durante el año para la corrección de las reclamaciones, así como las propuestas de actuación futuras que se pondrán en marcha durante años posteriores.

De las 363 sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, se han referido a malos olores 357 (98,35%), correspondiendo las 4 restantes a solicitudes genéricas para el desmantelamiento o traslado de alguna de las instalaciones del Parque Tecnológico de Valdemingómez.

La DGPTV trabaja con el objetivo de la minimización de los episodios de mal olor, tanto en frecuencia como en intensidad, y en este sentido, si se atiende a la evolución en el número de reclamaciones registradas: 603 en 2016, 1.063 en 2017, 2.375 en 2018 y 1.364 en 2019, se deriva que las medidas adoptadas el pasado año han contribuido a una mejora de las condiciones de olor percibidas por los vecinos de las zonas cercanas al Parque Tecnológico de Valdemingómez.

1- <u>Actuaciones realizadas durante el año 2020</u>

- Continúa en vigor el contrato de servicios de identificación y evaluación de olores en el entorno del PTV, de 4 años de duración y un importe de 828.519,34 €. En vigor desde marzo de 2019.
- Continúa en vigor el Programa de control de la eficacia de las medidas implementadas destinadas a reducir el impacto odorífero de las instalaciones del PTV. En vigor desde marzo de 2019.
- Implantación de la recogida selectiva de la fracción orgánica de los residuos urbanos en el distrito Centro, el último en implantarla de los 21 distritos de la Ciudad de Madrid.
- Continúa la desgasificación de la celda 5 (sellada) del vertedero de Las Dehesas
- Continúa la desgasificación en continuo de la celda 6 del vertedero de Las Dehesas (celda en uso)
- Se mantiene la adición de compuesto férrico en el biogás obtenido en el complejo de biometanización para eliminación de SH_2 (ácido sulfhídrico) del biogás y de los olores que éste genera.

- Incremento del compostaje de materia orgánica, con la consiguiente reducción de envío de ésta a vertedero.
- Finalización de las obras de los sistemas de desodorización de la Planta de Tratamiento de Biogás, por un importe de 134.578,38 €.

2- **Actuaciones planificadas para su realización en 2021:**

- Finalización de las obras de los sistemas de desodorización de la Planta de Biometanización de La Paloma, por un importe de 540.566,20 €.
- Finalización de las obras de los sistemas de desodorización de la Planta de Biometanización de Las Dehesas, por un importe de 6.879.929,23 €.
- Puesta en marcha de la licitación del contrato de minimización de olores en las plantas de tratamiento de Las Dehesas y La Paloma.
- Mantener las actuaciones en servicio en 2020:
  - Contrato de servicios de identificación y evaluación de olores en el entorno del PTV.
  - Programa de control de la eficacia de las medidas implementadas destinadas a reducir el impacto odorífero de las instalaciones del PTV.
  - Recogida selectiva de la fracción orgánica de los residuos urbanos en la totalidad de los 21 distritos de la Ciudad de Madrid.
  - Desgasificación de la celda 5 (sellada) del vertedero de Las Dehesas
  - Desgasificación en continuo de la celda 6 del vertedero de Las Dehesas
  - Adición de compuesto férrico para eliminación de SH_2 el biogás obtenido en el complejo de biometanización.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Año	Quejas por olores
2016	603
2017	1.063
2018	2.375
2019	1.364
2020	363

Del año 2019 al 2020 el número de sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez, principalmente

motivadas por malos olores se ha reducido en un 73%, valor que demuestra la reducción significativa de los olores en el PTV y la adecuación y eficacia de las medidas que se están adoptando.

Madrid, 26 de febrero de 2021

El Jefe del Departamento de Control Ambiental

Fdo: José Francisco Puerta Hernández
P.A.: José María Calzón Serrano

Firmado por PUERTA HERNÁNDEZ JOSÉ FRANCISCO - 07477987C el día 02/03/2021 con un certificado emitido por SIA SUB01

Fdo: José Francisco Puerta Hernández
P.A.: José María Calzón Serrano

Vº Bº La Directora General del Parque Tecnológico de Valdemingómez

Firmado por DELGADO ALFARO MARIA JOSE - 13146440P el día 02/03/2021 con un certificado emitido por SIA SUB01

Fdo: María José Delgado Alfaro
Responsable de la Unidad Gestora

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD

9801FFD74550BCE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILID
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/03/2021 11:27:09

CSV : 9801FFD74550BCE8

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas, y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- Análisis de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- Indicación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD74550BCE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILID
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/03/2021 11:27:09

CSV : 9801FFD74550BCE8

1. ANALISIS DE LAS SYR RECIBIDAS EN 2020

1.1. Entrada

– Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Sugerencia	**1.103**
	Reclamación	**1.349**
	Felicitación	**13**
	Total	**2.465**

– Distribución por canal de entrada:

Unidad	Canal		Total
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	**Telemático**	Página web	**1.252**
		Internet móvil	**502**
		Otros	**25**
		Total	**1.779**
	Teléfono	Teléfono 010	**377**
		Teléfono Dependencias Municipales	**3**
		Total	**380**
	Presencial		**305**
	Correo postal		**1**
	Total		**2.465**

– Evolución interanual por tipo de expediente

Hay que tener en cuenta que la Dirección General ha sido creada en 2019 por Acuerdo de la Junta de Gobierno de organización y competencias del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, de fecha 4 de julio de 2020.

Unidad	Tipo Expediente	2019 (de junio a diciembre)	2020	% Evolución 2019 / 2020
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Sugerencia	587	1.103	**87,9%**
	Reclamación	653	1.349	**106,6%**
	Felicitación	15	13	**-13,3%**
	Total	**1.255**	**2.465**	**96,4%**

9801FFD74550BCE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILID
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:27:09
CSV : 9801FFD74550BCE8

1.2. Clasificación de las SYR

– Materias y submaterias

	Materia	Submateria	Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Medio Ambiente	Recogida de residuos -Medio Ambiente-	1
		Ruidos -Medio Ambiente-	1
		Calidad del Aire -Medio Ambiente-	1
		Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	1
		Total	4
	Movilidad, Transportes y Multas	BICIMAD -Movilidad, Transportes y Multas-	1
		Madrid Central -Movilidad, Transportes y Multas-	1
		Aparcamientos cerrados -Movilidad, Transportes y Multas-	454
		Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	162
		SER -Movilidad, Transportes y Multas-	1
		Tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	17
		Transportes públicos -Movilidad, Transportes y Multas-	95
		Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	1.343
		Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	217
		Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	10
		Total	2.301
	Atención Ciudadana	Registro electrónico -Atención Ciudadana-	1
		Página Web -Atención Ciudadana-	1
		Sede Electrónica -Atención Ciudadana-	1
		Total	3
	Seguridad y Emergencias	Policía Municipal -Seguridad y Emergencias-	2
		Total	2
	Urbanismo	Planeamiento urbanístico -Urbanismo-	5
		Gestión Urbanística -Urbanismo-	1
		Arquitectura del espacio público -Urbanismo-	2
		Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	9
		Total	17
	Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	2
		Total	2
	Vías y Espacios Públicos	Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	7
		Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	26
		Carril bici -Vías y Espacios Públicos-	87
		Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos -Vías y Espacios Públicos-	15
		Señalización de calles y lugar de interés -Vías y Espacios Públicos-	1
		Total	136
	Total		2.465

9801FFD74550BCE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILID
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:27:09
CSV : 9801FFD74550BCE8

– **Localización por Dependencia municipal o Distrito**

Unidad	Dependencia Municipal	Total Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Arganzuela	**72**
	Barajas	**37**
	Carabanchel	**113**
	Centro	**119**
	Chamartín	**112**
	Chamberí	**65**
	Ciudad Lineal	**179**
	Fuencarral-El pardo	**147**
	Hortaleza	**160**
	Latina	**120**
	Moncloa-Aravaca	**135**
	Moratalaz	**32**
	Puente de Vallecas	**111**
	Retiro	**65**
	Salamanca	**85**
	San Blas-Canillejas	**76**
	Tetuán	**70**
	Usera	**45**
	Vicálvaro	**33**
	Villa de Vallecas	**77**
	Villaverde	**42**
	Sin distrito	**570**
	Total	**2.465**

1.3. Tramitación

– **Estado de tramitación**

		Total Activas	Archivada sin respuesta	Contestada	No admitida	Total Terminadas	Total Entrada
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Sugerencia	**137**	34	856	9	**966**	**1.103**
	Reclamación	**147**	29	1.163	10	**1.202**	**1.349**
	Felicitación	**2**	0	11	0	**11**	**13**
	Total	**286**	**63**	**2.030**	**19**	**2.179**	**2.465**

9801FFD74550BCE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILID
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:27:09
CSV : 9801FFD74550BCE8

– **Tiempo medio de respuesta (de contestadas e inadmitidas)**

Unidad	Tiempo Medio días Naturales
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	46,05

2. ACCIONES Y MEDIDAS EJEUTADAS

2.1. Actuaciones realizadas durante el año 2020

a) Subdirección General de Aparcamientos

- Ejecución de 28 obras de reparación en los aparcamientos de residentes existentes.
- Inicio de las obras de ejecución de los aparcamientos disuasorios Pitis, Fuente de la Mora y Aviación Española incluidas en el Plan de Aparcamientos Disuasorios.
- Agilización de los procedimientos de Gestión de los 291 aparcamientos municipales.
- Inicio del Plan de Inspección de aparcamientos de residentes en 271 PAR.
- Puesta en marcha de la estrategia MADRID APARCA
- Implementación del expediente digital.
- Comienzo en el Diseño de una aplicación informática por el IAM para la gestión integral de los aparcamientos
- Comienzo en el proceso de actualización de Bases de datos de aparcamientos, titulares y demandantes de plazas de residentes.
- Refuerzo de la atención telefónica
- Refuerzo de la atención presencial
- Comienzo del Plan Extraordinario de Inspección de Aparcamientos de Residentes.

b) Subdirección general de Planificación de Movilidad y Transportes

1. Tareas realizadas en 2020 por el Departamento de Transporte Público Colectivo

- Inspecciones técnicas de las paradas de transporte en la vía pública, que tiene como finalidad la verificación del cumplimiento de las condiciones de accesibilidad y seguridad vial que ofrecen la ubicación y el diseño de estos elementos. Con estas inspecciones se realiza el control y seguimiento de la actividad del transporte y del uso de las paradas que realizan los

9801FFD74550BCE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILID
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:27:09
CSV : 9801FFD74550BCE8

diferentes operadores; como EMT, autobuses interurbanos, rutas de transporte escolar, rutas de trabajadores, rutas de personas con diversidad funcional, autobuses discrecionales, autobuses turísticos, etc.

- Inspección, diseño y autorización de las reservas de espacio para las paradas y zonas de regulación de autobús del municipio, tanto las utilizadas por la EMT como las de autobuses interurbanos y de la concesión municipal de autobuses panorámicos del servicio turístico MADRID CITY TOUR. Mediante éste último se posibilita que el turismo realice un atractivo recorrido por zonas destacables de la ciudad utilizando un modo de transporte colectivo.

- También se han realizado actuaciones relacionadas con el correcto funcionamiento de la Estación Sur de Autobuses de Madrid, como son: el seguimiento de la concesión, revisión técnica de las instalaciones, devengo del canon anual estimado con arreglo al pliego y su corrección al final de año, solución de conflictos en materia de movilidad, y acceso a la estación, especialmente durante las operaciones con gran movimiento de viajeros.

- Se realiza anualmente la campaña de revisión y autorización de las aproximadamente 500 rutas de transporte escolar y de menores que transcurren íntegramente por el término municipal. Estos servicios de transporte contribuyen notablemente a la movilidad sostenible de la ciudad al reducir la utilización del coche.

- Análogamente, se ha realizado la revisión y autorización del resto de las rutas de transporte regular urbano de uso especial que circulan íntegramente por el término municipal (unas 100 rutas/año). Este servicio incluye el traslado diario de trabajadores, incluidos los de diversidad funcional.

- Se mantiene estrecha colaboración y se coordinan las actuaciones, según las competencias, con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) a través de la participación en las reuniones semanales o quincenales de coordinación y las visitas de inspección conjuntas con CRTM y EMT.

- El programa de Transporte abarca también el seguimiento de la movilidad de autocares turísticos y discrecionales y, más concretamente, del sistema de estacionamiento de autobuses, así como su necesaria actualización y modificación. Elaboración de informes técnicos, en materia de nuestras competencias, sobre los proyectos que afecten a la red de transporte y todos aquellos precisos para la resolución de las sugerencias y reclamaciones planteadas por los ciudadanos.

2. Tareas realizadas en 2020 por el Departamento de Planificación de la Movilidad

La movilidad es un indicador que sirve para analizar el crecimiento de la ciudad y la calidad de vida de los vecinos. Dentro de este parámetro es necesario distinguir las herramientas de gestión de la parte de Planificación.

El Departamento de Planificación de movilidad debe tener una visión de conjunto donde se tengan en cuenta todos los agentes intervinientes, con una valoración de los siguientes agentes:

- Todos los tipos de movilidad existentes: Peatones, bicis, VMP, transporte público, vehículo privado, flotas profesionales, transportes especiales…..

- Análisis de movilidad con análisis del reparto modal, motivos del viaje, perfiles característicos.

- Reparto del espacio público entre los distintos modos.

9801FFD74550BCE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILID
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:27:09
CSV : 9801FFD74550BCE8

- Calidad del espacio público teniendo en cuenta aspectos tales como la accesibilidad, calidad ambiental, interconexión de los distintos modos, optimización de las infraestructuras, etc.

Durante 2020 se han llevado a cabo entre otros los siguientes trabajos:

- Obtención y análisis de datos esenciales de movilidad de todos los agentes intervinientes, así como la utilización de todos los disponibles en sistemas abiertos relacionados.

- Utilización de modelos macro y micro para el análisis de los distintos escenarios presentes y futuros en función de las propuestas y proyectos en planificación, diseño y ejecución.

- Análisis y elaboración de propuestas para la modificación de las distintas infraestructuras de movilidad tales como espacios destinados a la movilidad peatonal, infraestructuras ciclistas, carriles reservados para el transporte público, etc.

- Análisis y propuestas relacionadas con la mejora de la seguridad vial.

- Análisis y propuestas para la mejora de las condiciones medioambientales, tanta en calidad del aire, como en la disminución de los niveles de ruido.

9801FFD74550BCE8

c) Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad

Tareas realizadas en 2020 por la Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad

La Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad tiene entre sus competencias la misión de planificar y ejecutar las infraestructuras urbanas en materia de movilidad en la ciudad de Madrid.

En el año 2020 se ha licitado la obra de Remodelación de Nudo Norte de Calle 30. La licitación del contrato se publicó el 22 de mayo de 2020. Con esta obra se pretende dar solución y mejorar la capacidad de este nudo mediante la eliminación de los cuatro trenzados de tráfico resolviendo con pasos a distinto nivel las interferencias mediante estructuras tipo “salto de cabra” que permiten atravesar la plataforma a desnivel sin ocasionar turbulencia con otros tráficos. La obra, que tiene un plazo de 22 meses, se inició el 9 de diciembre de 2020 y tiene un presupuesto de 41.979.437,50 € IVA incluido.

Desde el inicio de la misma, se ha informado a la ciudadanía mediante un mailing a los vecinos afectados y la información actualizada que se encuentra en la web del ayuntamiento.

Durante este año se licitó también la redacción del proyecto constructivo del Paseo Verde del Suroeste. Con este proyecto se pretende el soterramiento del paseo de Extremadura entre el Alto de Extremadura y el entorno de la Avenida de los poblados (unos 4 km), dando continuidad al túnel de la avenida de Portugal, liberando espacio público para los ciudadanos y dando solución a las condiciones de falta de accesibilidad y permeabilidad, así como a la contaminación atmosférica y acústica a las que se ven sometidos 150.000 residentes de los barrios de Lucero, Campamento y Aluche. La licitación del contrato se publicó el 11 de mayo de 2020, con un presupuesto de licitación de 4.135.250,00 euros (sin IVA). El contrato de redacción que tiene una duración de 9 meses se inició el día 12 de noviembre de 2020 y tiene un presupuesto de 3.077.246,29 € IVA incluido. En este momento además se está tramitando la autorización ambiental prescriptiva para la realización del proyecto

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILID
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:27:09
CSV : 9801FFD74550BCE8

La Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad además ha realizado las funciones correspondientes a la dirección del contrato de conservación de Calle 30 con la sociedad de economía mixta Madrid Calle 30 S.A. Durante el año 2020 se trabajó en la elaboración de una nueva metodología para la realización de las auditorías, que permitiera el control de los requerimientos técnicos de dicho contrato y sus condiciones de contorno actualizadas, alcanzando el consenso de todas las partes implicadas (Ayuntamiento, Madrid Calle 30 y EMESA).

Por otra parte, la Dirección del Contrato ha autorizado los siguientes proyectos de renovación presentados por Madrid Calle 30:

- Pasarela sobre la A-2 (Pasarela de la Cea)
- Proyecto de rehabilitación de la pasarela peatonal urbanización Fuentelarreina sobre la M-30
- Rehabilitación de los apoyos a media madera del puente de la Avda. del Mediterráneo. Lado Norte.
- Renovación del sistema de ventilación de los túneles de MC30
- Renovación del sistema del CCTV de los Túneles de Madrid Calle 30
- Proyecto de renovación gestión centralizada de los túneles de Calle 30
- Puente de la Lira
- Rehabilitación de la Pasarela Peatonal Ramón y Cajal sobre la M-607 de Colmenar

Así mismo, se han autorizado las siguientes memorias de necesidad:

- Pasarela peatonal veterinaria sobre la M-30
- Instalaciones de control de accesos de MC30
- San Pol de Mar
- Proyecto de Renovación de Instalaciones de Alumbrado exterior de MC 30
- Proyecto de renovación de alumbrado en túnel y cuartos técnicos
- Escalera pozo de bombeo 15NC15

Se ha tramitado el gasto correspondiente a la ejecución de los siguientes proyectos de renovación.

- Modificado Nº 1 del proyecto de Renovación del Sistema de CCTV de los Túneles de Madrid Calle 30. Proyecto que ha quedado concluido en el ejercicio 2020.
- Rehabilitación de la pasarela peatonal urbanización Fuentelarreina sobre la M-30. Este proyecto se inició en 2020 y tiene previsto terminar en 2021.

9801FFD74550BCE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILID
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:27:09
CSV : 9801FFD74550BCE8

2.2. Áreas de Mejora previstas para el año 2021

En la Dirección General de Planificación e Infraestructura de Movilidad mediante Acuerdo de 12 de noviembre de 2020 se modificó el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 4 de julio de 2019 de organización y competencias del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad (BOAM 08/07/2019) desapareciendo la Subdirección General de Aparcamientos creándose la Subdirección General de Planificación y Construcción de Aparcamientos y la Subdirección General de Gestión de Aparcamientos.

a) **Subdirección General de Planificación y Construcción de aparcamientos**:

- Nuevos estudios de demanda y viabilidad para la construcción de nuevos aparcamientos para residentes (PAR).
- Nuevas Obras de reparaciones en al menos 21 PAR.
- Plan para el impulso de la instalación de puntos de Recarga Eléctrica para vehículos en los PAR.
- Licitación de un nuevo PAR en la calle del Camino de Valderribas.
- Licitación, ejecución de obras y puesta en marcha del aparcamiento mixto sobre la estación de metro de Vicálvaro.
- Licitación e inicio de las obras de ejecución de los aparcamientos disuasorios Tres Olivos, Villaverde Bajo-Cruce.
- Finalización de obras y Puesta en marcha de los aparcamientos disuasorios Pitis, Fuente de la Mora y Aviación Española

b) Subdirección General de Gestión de Aparcamientos

- Puesta en marcha de la estrategia MADRID APARCA
- Implementación del expediente digital.
- Desarrollo de una aplicación informática por el IAM para la gestión integral de los aparcamientos
- Actualización de Bases de datos de aparcamientos, titulares y demandantes de plazas de residentes.
- Implementación de la notificación telemática a través del Sistema de Comunicaciones del Ayuntamiento
- Consulta online de la posición en lista de espera de Aparcamiento de residentes (PAR)
- Consulta online de valoración del derecho de uso sobre una plaza de Aparcamiento de residentes (PAR)
- Tramitación online de inscripción en lista de espera de Aparcamientos de residentes (PAR).

9801FFD74550BCE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILID
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:27:09
CSV : 9801FFD74550BCE8

- Domiciliación de cánones de Aparcamientos municipales.
- Aplicación de autorización de matrículas con cruce de datos automático con DG Tráfico y Padrón.
- Interconexión con el SER.
- Reformulación de todos los procesos de trabajo de la Subdirección General de Gestión de Aparcamientos.
- Tramitación por SIGSA
- Ampliación número de ofrecimientos de plazas al año.
- Agilización de los procedimientos de solitud de plaza, cesión del derecho de uso y de rescate con la introducción de declaraciones responsables.
- Revisión y actualización de todos los formularios.
- Refuerzo de la atención telefónica
- Refuerzo de la atención presencial
- Información general al ciudadano a través del mail de contacto.
- Elaboración y publicación de unas instrucciones sobre el procedimiento de cesiones del derecho de uso.
- Revisión de los contenidos de la página web Madrid.es y del Portal de Transparencia 2021
- Información específica para unidades que informan en materia de aparcamientos como las Juntas de Distrito y 010.
- Publicación de tríptico informativo sobre Plan de Inspección de Aparcamientos de residentes.
- Publicación de tríptico informativo sobre “Solicitud de una plaza de aparcamiento de residentes” y “Cesión de una plaza de aparcamiento de residentes”.
- Plan Extraordinario de Inspección de Aparcamientos de Residentes.

c) Subdirección general de Planificación de Movilidad y Transportes

Se han recibido 2.465 sugerencias y reclamaciones en el año 2020 en la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad, que se distribuyen en seis materias, que a la vez se dividen en 28 submaterias. Dentro de la competencia de la Subdirección General de Planificación de la Movilidad y Transportes se encuentran 10 de esas submaterias, que alcanzan a ser el 80% de las SyR recibidas en toda la Dirección General. La parte más importante y significativa de ellas hacen referencia a asuntos relacionados con el planeamiento viario, 1.343 de las recibidas y con otras magnitudes nos encontramos con 217 correspondientes a modificaciones de ordenación y señalización, 162 a aparcamientos en la vía pública, 95 a transporte público, y 87 a carriles bici.

9801FFD74550BCE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILID
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:27:09
CSV : 9801FFD74550BCE8

Las sugerencias y reclamaciones que hacen referencia al planeamiento viario (1.343) incluyen cuestiones que con carácter general requieren de un análisis técnico por no tratarse de un servicio de gestión y conservación de elementos o infraestructuras.

Para realizar dichos estudios en muchas ocasiones se requiere una inspección previa con un posterior informe técnico y si es necesario una elaboración de propuesta que se remite a los servicios competentes en la ejecución de las mismas.

En este sentido, ya se ha solicitado un refuerzo de personal en la subdirección de cara al próximo año, de manera que puedan incrementarse el número de respuestas en el menor tiempo posible.

Este año 2020 se han recibido 95 sugerencias y reclamaciones que hacen referencia a transportes públicos. Estas se pueden agrupar en tres grandes asuntos o materias::

- Paradas de Transporte Público Colectivo
  - Adecuación de paradas: accesibilidad, seguridad…
  - Creación de nuevas paradas
  - Traslado de paradas: por ruido, mejora funcionamiento….
  - Información y revisión de paradas indisciplinadas
- Líneas de Transporte Público Colectivo
  - Modificación de líneas existentes
  - Creación de nuevas líneas
  - Gratuidad de líneas
- Carriles bus
  - Creación de nuevos carriles bus
  - Modificación de carriles bus existentes
  - Eliminación de carriles bus existentes
- Reservas de estacionamiento
  - Eliminación
  - Creación
  - Modificación

Al margen de estos tres grandes grupos reflejados en las sugerencias y reclamaciones, este año 2021, debido a la realización de actuaciones municipales o a circunstancias singulares se pueden destacar las siguientes temáticas:

9801FFD74550BCE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILID
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:27:09
CSV : 9801FFD74550BCE8

- Asuntos o materias relacionadas con la considerable ampliación de carriles bus provisionales, que dada la situación excepcional en la que nos hemos encontrado a lo largo de este último año y que aún seguimos afrontando debido al covid-19, ha aumentado con la finalidad de conseguir una mayor frecuencia del transporte público en autobús, así como para el servicio de autobús turístico, logrando guardar las medidas de seguridad e higiene entre los usuarios así como el aforo máximo por autobús.

- Igualmente entre otras sugerencias y cuestiones recibidas se ha hecho patente la situación existente debido a las obras en Plaza de España y la peatonalización de la Puerta del Sol, considerándose necesario reforzar la oferta de transporte público en el ámbito de afección, poniendo en funcionamiento nuevas líneas especiales como la de Sol/Sevilla a Puerta de Toledo realizándose este servicio con vehículo pequeño eléctrico para poder circular por todo tipo de calles así como también el desvío de otras líneas de EMT.

Para poder elaborar las respuestas adecuadas a los asuntos planteados, tras una primera valoración técnica, se procede a iniciar un proceso de recopilación de información, mediante visitas de inspección, búsqueda en el histórico, contacto con interesado, petición de información a operadores o actuación que proceda según el caso. Una vez se dispone de la información necesaria se realiza un estudio y análisis del asunto planteado, teniendo en cuenta los resultados de este, se elabora la respuesta correspondiente.

Por parte del Departamento de Transporte Público se hace un esfuerzo constante en disminuir el tiempo de respuesta a las sugerencias de nuestros ciudadanos, pero este se ve limitado por la escasa dotación de personal del que se dispone.

d) Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad

La Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad, de reciente creación continuará con su mejora continúa reforzando en la web los contenidos de información a disposición de los ciudadanos en el ámbito de sus competencias y actuaciones.

2.3. Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años

a) Subdirección General Planificación y Construcción de aparcamientos

- Puesta en servicio del aparcamiento de Plaza de Santo Domingo con los usos asociados que mejoren su utilización por parte de los ciudadanos (car sharing, ruptura de cargas, lavado de vehículos..).

- Puesta en servicio de los aparcamientos disuasorios de Fuente de la Mora, Pitis y Aviación Española.

- Licitar las obras de remodelación y concesión administrativa del aparcamiento de Plaza del Carmen.

- Iniciar las obras de construcción de los nuevos aparcamientos disuasorios de Canillejas, Villaverde Bajo Cruce y Tres Olivos

- Actualización de la información que aparece en la página web municipal en relación con las áreas de influencia de los aparcamientos de residentes.

9801FFD74550BCE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILID
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:27:09
CSV : 9801FFD74550BCE8

- Impulsar el establecimiento de puntos de recarga eléctrica de tipo lento en aparcamientos de residentes.

- Iniciar las obras de acondicionamiento para su utilización como aparcamiento de residentes del espacio existente en las proximidades de la boca del Metro de Vicálvaro.

- Licitar la construcción del aparcamiento de residentes de Camino de Valderrribas

b) Subdirección General de Gestión de Aparcamientos

1. Medidas organizativas

- Continuación con la estrategia MADRID APARCA

2. Medidas para la digitalización:

- Desarrollo de una aplicación informática por el IAM para la gestión integral de los aparcamientos 2021-2022

- Actualización de Bases de datos de aparcamientos, titulares y demandantes de plazas de residentes. 2021-2022

- Implementación de la notificación telemática a través del Sistema de Comunicaciones del Ayuntamiento 2021-2022

- Consulta online de la posición en lista de espera de Aparcamiento de residentes (PAR) 2021-2022

- Consulta online de valoración del derecho de uso sobre una plaza de Aparcamiento de residentes (PAR)

- Tramitación online de inscripción en lista de espera de Aparcamientos de residentes (PAR). 2021-2022

- Domiciliación de cánones de Aparcamientos municipales. 2021

- Aplicación de autorización de matrículas con cruce de datos automático con DG Tráfico y Padrón. 2021-2022

- Interconexión con el SER.

3. Modernización de procedimientos

- Reformulación de todos los procesos de trabajo de la Subdirección General de Gestión de Aparcamientos. 2021

- Tramitación por SIGSA 2021

- Ampliación número de ofrecimientos de plazas al año. 2021

- Agilización de los procedimientos de solitud de plaza, cesión del derecho de uso y de rescate con la introducción de declaraciones responsables. 2021

9801FFD74550BCE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILID
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:27:09
CSV : 9801FFD74550BCE8

- Revisión y actualización de todos los formularios. 2021

4. Mejora de la Información al ciudadano

- Refuerzo de la atención telefónica pasando de 5 personas de L-V de 9:00 a 14:00 a 7 personas de L-V de 8:30 a 14:00. 2021
- Refuerzo de la atención presencial pasando de 1 persona de L-J de 8:30 a 14:00 a 2 personas de L.V de 8:30 a 14:00. 2021
- Información general al ciudadano a través del mail de contacto. 2021
- Elaboración y publicación de unas instrucciones sobre el procedimiento de cesiones del derecho de uso. 2021
- Revisión de los contenidos de la página web Madrid.es y del Portal de Transparencia 2021
- Información específica para unidades que informan en materia de aparcamientos como las Juntas de Distrito y 010. 2021
- Publicación de tríptico informativo sobre Plan de Inspección de Aparcamientos de residentes. 2021
- Publicación de tríptico informativo sobre "Solicitud de una plaza de aparcamiento de residentes" y "Cesión de una plaza de aparcamiento de residentes". 2021

5. Inspección del patrimonio público municipal

- Finalización de Plan Extraordinario de Inspección de Aparcamientos de Residentes. 2021-2022

c) Subdirección General de Planificación de Movilidad y Transportes

Además de todas las tareas enumeradas en el apartado 2 b), la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad tiene entre sus principales líneas de trabajo, en materia de la competencia en Transporte Público Colectivo, lograr que Madrid sea un ejemplo de intermodalidad e integración del transporte público. Para completar esta línea de trabajo se potencia la parada de autobús como punto de acceso de los usuarios al servicio de transporte público colectivo, se informan nuevas plataformas reservadas de autobuses y nuevos tramos de carriles bus.

Con el fin de lograr los objetivos propuestos, se llevarán a cabo durante 2021 las actuaciones que a continuación se detallan:

1.- Fomentar el uso, la accesibilidad universal y la seguridad del transporte público colectivo integrando los diferentes modos de transporte en áreas y zonas especialmente acondicionadas para ello: áreas intermodales de transporte público y terminales y paradas de autobuses.

2.- Fomentar la implantación de carriles reservados al transporte público colectivo para conseguir guardar las medidas de seguridad/aforo necesarias ante la excepción, en este último año, del covid-19 y mejorar su velocidad comercial, regularidad y puntualidad.

9801FFD74550BCE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILID
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:27:09
CSV : 9801FFD74550BCE8

3.- Proporcionar paradas de descenso, zonas de espera y estacionamiento a los servicios de transporte discrecional y turístico.

4.- Inspeccionar las instalaciones de la Estación Sur de Autobuses desde el punto de vista de su integración como área de intercambio de transporte público colectivo en las adecuadas condiciones de seguridad, señalización y accesibilidad.

Por otro lado, en lo que respecta a Planificación de la Movilidad, se definen las siguientes líneas principales de trabajo para 2021:

- OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS DE MOVILIDAD
- ELABORACIÓN DE MODELOS MACRO Y MICRO DE MOVILIDAD.
- PLANIFICACIÓN ESPACIO PÚBLICO

En concreto:

9801FFD74550BCE8

- Elaboración de informes y publicación de datos en los portales de datos abiertos y transparencia del Ayuntamiento de Madríd.
- Suministro de datos e indicadores de movilidad que se emplean en todos los documentos relacionados con estas materias por los distintos servicios técnicos de las Áreas del Ayuntamiento y particulares.
- Análisis del reparto modal y de la evolución de los distintos modos.
- Elaboración de propuestas encaminadas a la mejora del espacio público, así como a la gestión y distribución del mismo.
- Promoción de los medios de transporte más sostenibles, con la elaboración de propuestas que lo prioricen y sobre el resto de los modos. Diseño nuevos carriles bici
- Realización de modelos teóricos que faciliten el análisis de resultados y la toma de decisiones, en materias relacionadas con la movilidad.

d) Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad

Dentro de las funciones de esta Subdirección General se llevarán a cabo las siguientes actuaciones en el año 2021:

- Redacción del proyecto de ejecución del Paseo Verde del Suroeste. La fecha prevista de finalización del proyecto es agosto de 2021.
- Inicio de la licitación de la obra de construcción del Paseo Verde del Suroeste
- Obras de construcción de la remodelación del Nudo Norte de Calle 30.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILID
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:27:09
CSV : 9801FFD74550BCE8

- Redacción del Proyecto de Carril Bici en Paseo de la Castellana entre Plaza de Castilla y Raimundo Fernández Villaverde. La redacción del proyecto se prevé finalizará en mayo de 2021

- Redacción del acceso al centro de operaciones de EMT de la Elipa

- Licitación de la obra de construcción de carril bici en Paseo de la Castellana entre Plaza de Castilla y Raimundo Fernández Villaverde

- Labores de conservación y mantenimiento de las pantallas acústicas de competencia del Ayuntamiento de Madrid. En el año 2021 se licitará un pliego para realizar estas labores.

Además, ejercerá durante el año 2021 las funciones correspondientes a la dirección del contrato de conservación de Calle 30 con la sociedad de economía mixta Madrid Calle 30 S.A., sin perjuicio de las facultades que corresponden al titular del Área de Gobierno. En este sentido se tiene previsto también la regularización de las auditorías de calidad de la gestión del servicio público de conservación y explotación de Calle 30 correspondiente a ambos semestres de los años 2019 y 2020.

9801FFD74550BCE8

3. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

Dado que la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad fue creada por Acuerdo de la Junta de Gobierno de organización y competencias del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, de fecha 4 de julio de 2020., no se puede llevar a cabo una evaluación exhaustiva de los resultados ya que en 2019 solo se han computado las SyR con entrada a partir del mes de junio.

No obstante, en la Dirección general de Planificación e Infraestructuras de movilidad en el año 2020 se han recibido un total de 2465 Sugerencias, reclamaciones y facilitaciones, divididas en 15 materias y 28 submaterias entre las que hay destacar las relacionadas con materia de movilidad y transportes con aparcamientos.

LA DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD

Fdo. Mª Dolores Ortiz Sánchez

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILID
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:27:09
CSV : 9801FFD74550BCE8

ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO

desarrollo urbano | MADRID

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE LA EDIFICACIÓN

9801FFD745AABDE8

Información de Firmantes del Documento

JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 14:41:12
CSV : 9801FFD745AABDE8

MADRID

El objeto del presente informe es analizar las sugerencias y reclamaciones recibidas en esta unidad, dando información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución, y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas, y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios.

9801FFD745AABDE8

Este informe aborda las siguientes cuestiones:

- Análisis de todas las SYR recibidas: relaciona los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.
- Indicación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en este servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.
- Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. ANÁLISIS DE LAS SYR RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2020

Con carácter previo al análisis de las SYR recibidas en la Dirección General de la Edificación, se ha de señalar, como sucede en otros servicios municipales, la desfavorable repercusión que la situación de pandemia por COVID-19, ha supuesto para el normal desarrollo de los servicios públicos.

Pese a ello, la rápida y efectiva organización e implantación de la modalidad de trabajo en remoto (teletrabajo), junto con la implicación de todo el personal de la Dirección General, ha permitido superar las dificultades, normalizando el desarrollo da las tareas asignadas.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 14:41:12
CSV : 9801FFD745AABDE8

Por otro lado, cambios internos de organización, motivados tras la marcha de la persona que venía desarrollando las tareas de tratamiento y contestación a las SYR, ha podido inducir, de forma involuntaria, un leve retraso en las respuestas a emitir, como ha sido el caso de 2 SYR contestadas fuera de plazo. Dichos problemas ya han sido subsanados.

Una vez hechas estas apreciaciones, se estudiará de forma pormenorizada las SYR tramitadas en la Dirección General de la Edificación:

Por Acuerdo de 11 de julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de Organización y Competencias del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano, corresponden a la Dirección General de Edificación, las competencias en materia de conservación, rehabilitación y estado ruinoso de las edificaciones, Inspección Técnica de Edificios, así como la tramitación de licencias, ordenes de ejecución, declaraciones responsables o comunicaciones, y la disciplina urbanística y potestad sancionadora vinculadas a dichas competencias.

Atendiendo a esta distribución de competencias cabe realizar el análisis de las SYR, diferenciando cuatro grandes grupos de submaterias: Control de la Edificación, Licencias, Movilidad, Transportes y Multas, Urbanismo y Vías Públicas y Espacios Públicos. Cada grupo, a su vez, con sus características y categorías propias.

Se han tramitado en 2020 **un total de 62 SYR**, según el detalle siguiente:

DIRECCION GENERAL DE LA EDIFICACIÓN	Reclamación	62
	TOTAL	**62**

9801FFD745AABDE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 03/03/2021 14:41:12
CSV : 9801FFD745AABDE8

Materias y Submaterias

Unidad	Materia	Submateria	Número Total de Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL DE LA EDIFICACION	Movilidad, Transportes y Multas	Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	1
	Urbanismo	Gestión Urbanística -Urbanismo-	1
		Licencias Urbanísticas	23
		Control de la edificación	31
		Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	5
	Vías y Espacios Públicos	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	1
			62

Estado de Tramitación

DIRECCIÓN GENERAL DE LA EDIFICACIÓN	Contestadas	No admitidas	Contestadas fuera de plazo	Pendiente de informes/validación de respuesta	TOTAL
	58	1	2	1	62

Localización por Distritos

Pasamos a analizar la distribución de las SYR dentro de las diversas Submaterias competencia de la Dirección General de Control de la Edificación en relación con los 21 Distritos de la Ciudad.

En la **Submateria de Gestión Urbanística** se ha presentado 1 SYR sin Distrito, por lo que no se ha podido analizar su ubicación; el motivo del mismo es relativo al incumplimiento de la Disciplina Urbanística.

En la **Submateria relativa a Licencias Urbanísticas**, se han presentado un total de 23 Reclamaciones, con una distribución equitativa de las mismas en los diversos Distritos de la ciudad, ya que la incidencia ha rondado en una ratio de 1 a 2 por

9801FFD745AABDE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 14:41:12
CSV : 9801FFD745AABDE8

Distrito, con la excepción del Distrito de Hortaleza que presenta una incidencia de 5, existiendo un número de 7 SYR en las que no se especifica el Distrito, por lo que no se ha podido analizar su ubicación.

En cuanto a los motivos y pretensiones que han generado la presentación de 23 SYR, el más numeroso de ellas tienen su origen en los inconvenientes que causan el desarrollo de las obras para las que se habían obtenido licencia, principalmente ocupación de terreno público, ruidos, falta de espacio en las aceras o polvo, son 7 SYR en total. Las SYR en las que se denuncian posibles obras que se estarían realizando sin la correspondiente Licencia Urbanística son 2, y las SYR que denuncian defectos en la tramitación electrónica, otras 2. Del análisis de los mismos queda claro que escapan a la competencia de esta Dirección General, lo que hace difícil su solución.

En cuanto a la **Submateria relativa a Control de la Edificación**, se han tramitado un total de 31 SYR en la Dirección General, pudiéndose constatar también una ratio bastante similar por cada uno de los 8 Distritos en los cuales se ha presentado alguna reclamación, y que se refleja de forma expresa en la ratio, que oscila entre 1 y 2, con la excepción del Distrito Centro, que tiene una incidencia de 8 reclamaciones. Este número es similar al presentado en el año 2019 en dicho Distrito y que fue de 7. La diferencia entre el Distrito Centro y los demás, puede deberse tanto a la mayor densidad de población, como a la antigüedad de sus edificios. Sin Distrito asignado se han tramitado 11 SYR.

Las SYR presentadas se refieren a:

- Denuncias por molestias en obras 10 SYR,
- Relativas a problemas de conservación y accesibilidad 4,
- Inspección Técnica de los Edificios e Informe de Evaluación del Edificio 9,
- Seguridad estructural de las edificaciones 2,
- Disciplina Urbanística 3 y
- Otros motivos 2 SYR.

En cuanto a los motivos y las pretensiones de estas SYR, en su inmensa mayoría se refieren a denuncias por las molestias que generan la realización de las obras, así como los problemas que por causa del COVID se ha generado en la presentación de documentos telemáticamente, principalmente en las Inspecciones Técnicas de Edificios o Informes de Evaluación de los Edificios, siendo muy escaso el número de denuncias por el mal estado de conservación de los edificios.

En la **Submateria correspondiente a Obras e Infraestructuras** se ve una incidencia escasa en los Distritos, ya que solamente existen 5 reclamaciones correspondiendo 1 al Distrito de Centro y 2 al de Hortaleza, motivo que puede explicarse en la conexión de esta materia con las Licencias Urbanísticas, y ser estos Distritos los que más ratio tienen en la misma. El resto no tienen Distrito asignado.

9801FFD745AABDE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 14:41:12
CSV : 9801FFD745AABDE8

En el presente caso, el motivo de las reclamaciones tiene su origen en los presuntos perjuicios causados por la realización de obras en Equipamientos e Infraestructuras dentro de los citados Distritos, perjuicios idénticos a los denunciados en la realización de obras por los particulares con la correspondiente Licencia Municipal.

En relación con las restantes **Submaterias de Aceras y Calzadas y Ocupaciones de la Vía Pública**, aparecen solamente 2 reclamaciones, que se encuadran cada una de ellas en los Distritos de Centro y Latina; número escaso, si tenemos en cuenta el elevado número de Licencias Urbanísticas que pueden tramitarse dentro de cada uno de los Distritos de Madrid competencia de esta Dirección General, al ser submaterias interrelacionadas.

El motivo de estas reclamaciones tiene su causa en la ocupación de aceras o zonas de aparcamiento SER por parte de los titulares de las licencias a la hora de realizar las obras con materiales, casetas o medios auxiliares.

En relación con la SYR pendiente de validación, se procedió a realizarla dándose respuesta en plazo al ciudadano.

Respecto a las 2 SYR contestadas fuera de plazo, hubo un problema en la validación de la respuesta que ya se ha solventado.

Por último, en relación con la SYR no admitida, se significa que se inadmitió por ser reiterativa.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2020 PARA SUBSANAR DEFICIENCIAS O PARA MEJORAR EL SERVICIO MUNICIPAL

1. Designación de un grupo de personas centralizado en la Jefatura de la Dirección General para la tramitación de los SYR.

   Se ha procedido a la designación de un reducido número de personas para la tramitación de las SYR que además se encargaran de coordinar las peticiones de informes a las unidades tramitadoras de expedientes, tanto de la Subdirección General de Licencias como de la Subdirección General de Control de la Edificación, lo que ha conseguido, tanto una dar una respuesta rápida al ciudadano como una homogenización en las mismas.

   Asimismo, al ser las mismas personas siempre las encargadas de la tramitación, se ha conseguido una categorización más racional y clarificadora de las sugerencias y reclamaciones que han tenido entrada, de manera que las respuestas a los problemas planteados se han homogenizado y con ello se ha producido una mejora en la calidad de los servicios prestados.

9801FFD745AABDE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 14:41:12
CSV : 9801FFD745AABDE8

2. Organización de la bandeja de entrada de las SYR.

Se accede diariamente a la bandeja de entrada, al menos, dos veces al día. Con ello se pretende dar una pronta respuesta a las SYR competencia de esta Dirección General, y aquellas que se comprueba que no lo son, redireccionarlas al servicio que sea competente, con el fin de que se disponga del tiempo necesario para su respuesta, intentando con ello que ésta llegue lo más pronto posible a la persona interesada.

Por último, señalar como ya se ha expuesto, que en 2020 se produjo la salida de la Dirección General de la persona -responsable principal- asignada a la tramitación de las SYR, lo que motivó un leve retraso en la atención de las contestaciones a las mismas. Esta circunstancia se subsanó con la inmediata designación de una persona sustituta quien, tras un necesario periodo de adaptación, retomó la normalidad de la tramitación.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2020

Se ha procedido por parte de esta Dirección General a evaluar los resultados de las acciones y medidas correctoras adoptadas.

En primer lugar y en cuanto a la designación de un reducido grupo de personas para la tramitación de las SYR bajo la dirección de la jefatura de la Dirección General, el primer dato que se ha obtenido es la rápida respuesta del personal adscrito a las dos Subdirecciones Generales que conforman la Dirección General de Edificación, toda vez que, al estar centralizados, ha permitido una rápida y homogénea respuesta para los distintos usuarios en materias similares.

Asimismo, se refuerza la idea de que las personas interesadas plantean una queja porque tienen un problema o una inquietud que necesitan resolver, por lo que desde esta dirección general de la edificación y a través de este grupo de personas se ha tratado de que la queja sea solucionada lo más rápidamente posible o se ha orientado al ciudadano para que dirija la misma al ámbito correspondiente.

También se ha adoptado el criterio de evitar trámites internos que demoren una pronta respuesta, partiendo de que todos los funcionarios implicados en tramitar las SYR tienen acceso a todas las aplicaciones informáticas que contienen la información necesaria, así como a los conocimientos para poder dar una adecuada respuesta, reduciéndose al mínimo imprescindible la solitud de informes.

9801FFD745AABDE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 14:41:12
CSV : 9801FFD745AABDE8

Estos resultados han permitido comprobar la efectividad de las medidas implantadas en el tratamiento de las SYR, habiéndose producido un número similar al año anterior en el número de SYR presentadas. Y ello, a pesar de la incidencia negativa que ha tenido la situación de pandemia por COVID-19, lo que hace que sea un acicate para seguir prestando un servicio cada vez más ágil y de mayor calidad, con el fin de reducir estas reclamaciones al mínimo posible.

En cuanto a la organización de la bandeja de entrada de los SYR, el nuevo sistema implantado ha permitido un rápido conocimiento de las SYR presentadas, así como su problemática, lo que ha hecho que el tiempo de respuesta se haya reducido sensiblemente.

No obstante, durante el presente año y, dado que nos encontramos ante una organización viva en la que los ciudadanos plantean nuevos problemas para los que habrá que ir aportando nuevas soluciones, se irán implantando -si fueran necesarias- nuevas medidas, que permitan dar una ágil respuesta con la consiguiente mejora de los servicios.

EL DIRECTOR GENERAL DE LA EDIFICACIÓN
Firma Digital
Juan Carlos Álvarez Rodríguez

9801FFD745AABDE8

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2021 14:41:12
CSV : 9801FFD745AABDE8

Dirección General de Gestión Urbanística
Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo
C/ Ribera del Sena, 21 - 28042 Madrid
Teléfono: 91 480 41 01 – 18 07

MADRID
desarrollo urbano sostenible

9801FFD745248897

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCION GENERAL DE GESTIÓN URBANISTICA

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JESUS IGNACIO PASCUAL MARTIN - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 10:41:24
CSV : 9801FFD745248897

Dirección General de Gestión Urbanística
Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo
C/ Ribera del Sena, 21 - 28042 Madrid
Teléfono: 91 480 41 01 – 18 07

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS

La Dirección General de Gestión Urbanística actúa dentro de las atribuciones asignadas por el por el Acuerdo de 11 de Julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano.

Esta Dirección General se divide en dos Subdirecciones Generales encargándose cada una de ellas fundamentalmente de los siguientes asuntos en función de las atribuciones delegadas por el citado Acuerdo de la Junta de Gobierno:

Así, la Subdirección General de Gestión Urbanistica se encarga principalmente de ejecutar el planeamiento aprobado en materia de equidistribución, lo que implica la tramitación e informe de los oportunos instrumentos de ejecución y gestión urbanística, atribuidos a esta Área de Gobierno, así como la obtención de terrenos para redes públicas en la forma que corresponda a cada modalidad urbanística.

Por su parte, la Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo tiene atribuida la gestión y defensa de los suelos incluidos en el Patrimonio Municipal del Suelo, depurando los bienes integrados en el Inventario de dicho Patrimonio así como llevando a cabo las actuaciones de conservación y mantenimiento de los inmuebles en condiciones adecuadas, incluyéndose aquí las actuaciones de urbanización y adecuación que sean necesarias para su mejor funcionalidad y para la garantía de los servicios urbanos, accesibilidad y seguridad.

La mayoría de las SYR recibidas son relativas a las competencias atribuidas a la S.G. de Patrimonio Municipal del Suelo, en concreto:

. Reclamaciones por el mal estado de los solares Municipales
. Solicitud de desbroces y limpiezas.
. Vallado de parcelas.
. Arbolado.
.-Carril bici- Vías y espacios públicos.

No obstante, también se reciben muchas reclamaciones que exceden del marco de estas competencias y que fundamentalmente se refieren al uso incívico que se hace de los solares municipales y que en su mayoría son temas de orden público (Utilización como parques de perros y vertidos ilegales).

No obstante, al referirse estas reclamaciones a parcelas inventariadas en el Inventario del Patrimonio Municipal del Suelo se contesta al ciudadano en lo que respecta a nuestras competencias informando si la parcela está incluida en alguno de los contratos basados ejecutados durante el año en curso así como las labores de mantenimiento que se han llevado a cabo sobre estas parcelas o si, en su caso, existe la previsión de su realización en el ejercicio correspondiente.

9801FFD745248897

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JESUS IGNACIO PASCUAL MARTIN - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 10:41:24
CSV : 9801FFD745248897

En determinadas ocasiones la SYR no se puede resolver de forma satisfactoria ya que a pesar de ir referida a un solar Inventariado en el Patrimonio Municipal del Suelo, la reclamación o sugerencia se centra en cuestiones ajenas a las competencias de la Subdirección General.

A modo de ejemplo son numerosas las sugerencias que solicitan la modificación del uso urbanístico asignado a la parcela en cuestión o proponen la realización de actuaciones no permitidas por el planeamiento de aplicación. En estos casos estas sugerencias son devueltas al órgano supervisor para que sean remitidas a la dependencia municipal que pueda dar respuesta a la misma en función de sus competencias.

Ocasionalmente, la Subdirección General de Gestión Urbanística recibe alguna SYR relativa a parcelas de propietarios privados y en las que esta Administración no puede intervenir más allá de requerir a los propietarios que las mantengan en las condiciones de conservación que marca como obligación la legislación urbanística.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

Con carácter general, las medidas y acciones adoptadas son:

- Reclamaciones o sugerencias competencia de la S.G. de Patrimonio Municipal del Suelo: Recibida la sugerencia relativa a labores de limpieza, vallado y acondicionamiento y, previa comprobación de que la misma tiene como objeto una parcela del PMS, se remite al Departamento de Control de Obras. Este, a la vista de las circunstancias descritas y de la potencial gravedad de las mismas realizan una inspección al solar para constatar la necesidad de actuación inmediata o para que se incluya en su programa de trabajos anuales necesarios a realizar en cada una de las parcelas de su competencia.

- Reclamaciones o sugerencias que no son competencia de la S.G. de Patrimonio Municipal del Suelo: En estos casos, y cuando la sugerencia o reclamación versa sobre cuestiones que no conforman las atribuciones de la SG de PMS, y con el objeto de informar al ciudadano, se contestan en la forma procedente informando sobre que dependencia municipal puede atender la propuesta solicitada a la vez que se traslada la misma a los servicios competentes para su resolución. En este sentido, y cuando la reclamación o sugerencia se refiere a actuaciones vandálicas o de orden público como pueden ser usos indebidos del solar, rotura del vallado….se ha propuesto como

9801FFD745248897

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JESUS IGNACIO PASCUAL MARTIN - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 10:41:24
CSV : 9801FFD745248897

objetivo derivar la misma a los servicios de la Policía Municipal a efectos de su conocimiento y adopción de medidas oportunas.

En definitiva, y con el objeto de subsanar las deficiencias detectadas y puestas de manifiesto por los ciudadanos así como de mejorar el servicio municipal, se atienden todas las reclamaciones recibidas de forma continua a través de un criterio de prioridades en función de la gravedad o peligrosidad del hecho que se describe en la reclamación y de la periodicidad de los trabajos realizados en el solar de referencia.

A estos efectos, se ha aumentado la dotación presupuestaria en las partidas reservadas a estos trabajos de mantenimiento y conservación del PMS, ya que asegurar y garantizar unas prestaciones adecuadas no solo en la conservación sino también en el acondicionamiento de los solares municipales ya sea para dotarles de un destino provisional en beneficio de los ciudadanos o, para implantar en ellos el destino previsto por el planeamiento culminando así el proceso de ordenación urbanística, está supeditado a tener una dotación presupuestaria suficiente. A estos efectos, hay que significar que para el ejercicio 2021 está presupuestado una cantidad de más de 11.000.000 euros destinados a la conservación, mantenimiento y acondicionamiento de los solares del PMS y, por otro lado, la cantidad de más de 21.000.000 euros para la renaturalización y puesta en valor de los suelos municipales mediante la ejecución e implantación de los usos previstos por el planeamiento.

Esta dotación presupuestaria determinará sin duda alguna la intervención en un número mayor de solares teniendo como consecuencia una disminución de las reclamaciones por esa falta de conservación o utilización de los mismos.

Por otra parte, seguimos insistiendo, como en otros años anteriores en la insuficiencia de medios humanos destinados a la gestión del PMS y sobre todo de la aplicación SYR, por lo que se han iniciado las acciones oportunas para dotar la mayor parte de las plazas vacantes para así poder anticiparnos a las reclamaciones evitando el hecho causante de la misma y, en última instancia, poder contestar a la mayor brevedad posible al ciudadano y acometer las acciones requeridas por este.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS.

Desde esta Dirección General de Gestión Urbanistica tratamos de dar respuesta de la mejor manera posible a las reclamaciones recibidas y no solo en la rapidez de la respuesta al ciudadano, sino en la realización de la actuación necesaria que subsane el hecho objeto de la reclamación.

9801FFD745248897

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JESUS IGNACIO PASCUAL MARTIN - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 10:41:24
CSV : 9801FFD745248897

En cuanto al volumen de Reclamaciones y Sugerencias recibidas, tramitadas y contestadas hay que significar que el sistema únicamente recoge como recibidas aquellas que son consideradas competencia de la Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo y que son admitidas a trámite para dar la oportuna contestación. A estas, hay que añadir otro número elevado de Sugerencias y Reclamaciones que no son competencia de estos servicios y que deben ser devueltas a la unidad supervisora para su traslado a otra dependencia municipal. Estos trámites suponen una carga elevada de trabajo que no tiene correspondencia en la estadística anual ya que estas deben ser estudiadas a efectos de identificar la parcela, comprobar su inscripción en el Inventario de PMS y, en su caso si existe algún derecho a favor de otro servicio municipal.

De acuerdo con esto, durante el año 2020 se han recibido aproximadamente 365 sugerencias y reclamaciones de las que se admitieron, por ser competencia de la Subdirección General 189. El resto, son las que han sido devueltas no sin antes haber procedido a su estudio en la manera indicada.

Por otro lado, y respecto de las Reclamaciones archivadas sin respuesta, un total de 13 , una vez analizadas las razones se ha observado que tres de ellas tenían realizada la contestación pero que sin embargo no pudo ser validada por coincidir con el momento de la primera declaración del Estado de Alarma que impidió el acceso normal al sistema. El resto, se corresponden con Reclamaciones cuyo vencimiento se produjo en el mes de septiembre donde la única persona encargada de tramitar esta plataforma se encontraba de baja médica.

En todo caso Valoramos de forma positiva los resultados del informe de 2020 hemos mejorado en el tiempo de respuesta y en el número de tramitaciones y seguiremos insistiendo para mejorarlos en la medida de lo posible durante este ejercicio 2021.

El Director General de Gestión Urbanística

Fdo.: Jesús Ignacio Pascual Martín

9801FFD745248897

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JESUS IGNACIO PASCUAL MARTIN - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 10:41:24
CSV : 9801FFD745248897

9801FFD744815A3C

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEAMIENTO

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER HERNANDEZ MORALES - DIRECTOR GENERAL DE PLANEAMIENTO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 23/02/2021 09:18:03
CSV : 9801FFD744815A3C

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permite detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

Las sugerencias y las reclamaciones se consideran 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 los ciudadanos.

El Informe Anual permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

La actividad de la Dirección General de Planeamiento (DGP) se desarrolla en base a las atribuciones asignadas por el Acuerdo de 11 de julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano.

La DGP se organiza para el ejercicio de sus competencias en las siguientes unidades:

Subdirección General de Actuaciones Urbanas.

Subdirección General de Planeamiento.

Subdirección General de Normativa.

9801FFD744815A3C

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER HERNANDEZ MORALES - DIRECTOR GENERAL DE PLANEAMIENTO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 23/02/2021 09:18:03
CSV : 9801FFD744815A3C

Fundamentalmente la DGP se encarga de la definición y desarrollo del modelo de ordenación urbana del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid de 1997 (PG-97), por medio de la tramitación de las modificaciones del PG-97, los Planes de Sectorización y los instrumentos de desarrollo del planeamiento general, tanto de iniciativa pública como privada.

Igualmente, la DGP trabaja en la redacción de un nuevo Catálogo de Edificios Protegidos.

Las SyR recibidas se dividen en tres temas principales: en primer lugar, las que plantean consultas sobre el planeamiento urbanístico vigente en una determinada zona, en segundo lugar, las que proponen nuevas soluciones o alternativas sobre las figuras de planeamiento en tramitación y, por último, las que solicitan el estudio e inclusión de determinados elementos en el Catálogo de Edificios Protegidos.

El número de SyR que recibe la DGP es escaso, pero cada una de ellas es estudiada en todos los aspectos que presenta e informada por los técnicos adscritos a la DGP.

Una vez valorados los resultados ofrecidos en esta memoria, se advierte la necesidad de facilitar, de manera constante, el acceso de la ciudadanía a las actuaciones de la DGP.

9801FFD744815A3C

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

   Con la finalidad de favorecer la publicidad activa, y por ende, facilitar mayores rangos de información urbanística de acceso público directamente por los interesados, se trabaja de forma continua en la carga de antecedentes de expedientes de planeamiento aprobados y también de los que se encuentran en tramitación.

   Esta documentación es consultable a través del visualizador urbanístico, con su lógica de búsqueda por localización geográfica y en el portal de transparencia, con su lógica de búsqueda por asunto.

   En 2019 se establecieron nuevos criterios para la tramitación de las SyR, que, a la vista de los datos recogidos en el 2020, indican que el volumen de trabajo es perfectamente asumible por el personal asignado.

3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020**

   La DGP valora positivamente las medidas establecidas en el año 2019, que han permitido contestar todas las SyR presentadas en plazo y de manera adecuada.

Firmado electrónicamente
EL DIRECTOR GENERAL DE PLANEAMIENTO
Javier Hernández Morales

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER HERNANDEZ MORALES - DIRECTOR GENERAL DE PLANEAMIENTO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 23/02/2021 09:18:03
CSV : 9801FFD744815A3C

MADRID
vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana
Dirección General de Transparencia
Subdirección General de Calidad y Evaluación

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

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

Los motivos que impulsan a la ciudadanía para presentar las 14 sugerencias y reclamaciones contestadas han sido los siguientes:

- Reclamaciones (5) por las discrepancias observadas entre el callejero municipal y los portales digitales tanto públicos (Catastro) como privados (Google Map).

- Reclamaciones (2) y sugerencias (4) respecto al funcionamiento del Geoportal y el Callejero municipal, en materias como denominación y numeración de los viales públicos, propuestas de creación de nuevos Sistemas de Información Geográfica, dificultades de acceso al Callejero municipal, solicitud de planos, etc.

- Sugerencias (3) en las que se realizan comentarios sobre proyectos impulsados desde esta Dirección General: Bosque Metropolitano, Cerro Almodóvar etc.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

   Las acciones ejecutadas para subsanar las deficiencias y mejorar los servicios municipales han sido las siguientes:

   - Enviar a la Dirección General de Catastro las discordancias observadas por la ciudadanía entre la información de Catastro y el Callejero Municipal. En este sentido, debe señalarse que el Ayuntamiento de Madrid está realizando una normación y correspondencia de las numeraciones del Catastro con el Callejero Municipal.

   - Remitir a los servicios de mantenimiento de Google Maps las discordancias con el Callejero Municipal comunicadas por la ciudadanía para su conocimiento y corrección.

   - Estudio y, en su caso, consideración de las aportaciones realizadas a los proyectos impulsados desde esta Dirección General, remitiendo para un mejor conocimiento de dichos proyectos a la página web “estrategiaurbana.madrid.es”

3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020**

Durante el año 2020 se han tramitado las sugerencias y reclamaciones que han llegado a esta Unidad Gestora y se han realizado las acciones y medidas correctoras antes mencionadas de manera satisfactoria por el personal adscrito a esta Dirección General.

Posteriormente, no se ha realizado ninguna evaluación sobre dichas acciones y medidas correctoras, dado que su cumplimiento corresponde a Catastro y Google Maps.

Respecto a las sugerencias presentadas a proyectos impulsados por esta Dirección General, éstas han sido incorporadas cuando se han estimado convenientes para la mejora de los citados proyectos.

LA DIRECTORA GENERAL DE
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Rev. 1: Signed by VILLACAÑAS BEADES SILVIA - 05401347G
Firma aún sin verificar
Fecha: 2021-02-18 13:33:39 +01'00'
Método: Adobe.PPKLite
Haga clic para ver esta versión

Fdo.: Silvia Villacañas Beades

MADRID
vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana

Dirección General de Transparencia Subdirección General de Calidad y Evaluación

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA, REHABILITACIÓN Y REGENERACIÓN

9801FFD746824D15

Información de Firmantes del Documento

ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/03/2021 14:41:52
CSV : 9801FFD746824D15

MADRID

El objeto de ese informe es analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en esta Unidad Gestora durante el año 2020.

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD746824D15

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/03/2021 14:41:52
CSV : 9801FFD746824D15

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.

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

- Las Reclamaciones recibidas de la competencia en esta Dirección General se centran fundamentalmente en dos apartados:

  - Estado de tramitación de los expedientes de subvenciones, interesándose fundamentalmente en el momento del pago de estas.
  - Información con carácter general de temas de vivienda relativos al mercado de compraventa de los bienes inmueble, asesoramiento a Comunidades de Propietario, o aclaraciones sobre adonde dirigirse para cuestiones relacionadas con todas estas materias.

  - Y en concreto y en razón a la materia nos encontramos con la siguiente clasificación :

MOTIVO	Nº
Plan Rehabilita	2
Generales	2
Información	2
Plan Madre 2016-2018	5
Registro	6
Felicitaciones	1
Plan Adapta	2
Problemas Att.Telefónica	5

Respecto a las SYR de Registro, al comienzo se contestaban a los usuarios comunicándoles que debían ponerse en contacto con el Registro por haber tenido problemas con su documentación.

- Las Reclamaciones recibidas que no son de competencia en esta Dirección General

  En este apartado nos referimos a aquellas Reclamaciones asignadas por el SYR a Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración que no son de su competencia y que se han tenido que rechazar para que se redirigirán a la unidad gestora adecuada para contestar a la mismas, dando lugar a un innecesario retraso en su contestación.

9801FFD746824D15

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/03/2021 14:41:52
CSV : 9801FFD746824D15

Dentro de este punto hay que hacer mención esencialmente a las Reclamaciones dirigidas al mal funcionamiento del Registro electrónico a la hora de aportar documentación por los ciudadanos, por ser un número más elevado respecto a otras tipos de Reclamaciones asignadas incorrectamente a esta Dirección.

Finalmente, y como ya se comentó en el informe del año pasado sería aconsejable dar mayor publicidad al sistema SYR y para que sea más utilizado por los ciudadanos y poder canalizar algunas cuestiones que no precisan de cita previa, y el correspondiente desplazamiento del ciudadano, y con más garantía de contestación al ciudadano al tener un proceso reglado de contestación en plazo razonable, como es este Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

En el presente año 2020 y a los efectos de facilitar esa información y acceso al ciudadano, se ha elaborado un Plan de comunicación dirigido a coordinar y normalizar los distintos canales de información a los que puede dirigirse un ciudadano, desde la petición de información más general, accesible en la web, hasta la cita previa especializada para consultar algún aspecto relacionado con un expediente concreto en tramitación.

Respecto al nuevo Plan de Comunicación, iniciado en marzo de 2020, con el cual se han reforzado los canales a los que el ciudadano puede dirigirse a esta unidad gestora, junto con el Sistema SyR y la prestación de cita previa, y se ha articulado a través de los siguientes ejes:

1. Poner en marcha el correo electrónico rehabilitacion@madrid.es donde se puede dirigir el ciudadano para que le faciliten información de las distintas convocatorias de subvenciones que están en tramitación y así como la situación de sus expedientes, contestado por personal técnico competen en esta materia.

2. La Clarificación de información a través de un nuevo portal web, WEB WWW.MADRID.ES -VIVIENDA y el blog de Vivienda https://transforma.madrid.es/, página de aterrizaje, que redirija a todos los contenidos relacionados con esta unidad gestora alojados en distintos apartados del portal municipal y sede electrónica.

3. Establecer convenios de difusión y asesoramiento al ciudadano con colectivos especializados del sector (colegios profesionales), en este apartado destacar implantación de :

3.1 La Oficina Verde, se ha materializado como encargo a la EMVS y que tendrá por objetivo: el apoyo en la gestión en materia de investigación, asesoramiento,

9801FFD746824D15

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/03/2021 14:41:52
CSV : 9801FFD746824D15

información y colaboración en estudios y de actividades relacionadas con la rehabilitación de edificios y viviendas, la puesta a disposición de los dos locales que radican en la calle Bustamante esquina con Villa del Prado, como puntos de información, así como zona de exposición y sala de formación y conferencias durante su horario de lunes a viernes, de 9:00h a 14:00h y de 17:00h a 19:00h y la habilitación de una plataforma digital en la que se publicarán contenidos sobre la eficiencia energética, conferencias y formación online y de convocatorias de ayudas públicas para la rehabilitación y regeneración urbana. Cooperar en facilitar la presencia en redes sociales como Linkedin, Instagram y Twitter.

3.2 También se están elaborando otros Convenios de Colaboración con finalidades dirigidas a la información en la materia de Rehabilitación, de Regeneración y de Vivienda por profesionales acreditados, como:

- Convenio para el fomento y divulgación de las subvenciones para la rehabilitación de edificios de viviendas del Municipio de Madrid, gestionadas por el Área Delegada de Vivienda de fecha 15 de junio de 2020 con las siguientes asociaciones:
  - Federación de Cooperativas de Vivienda y Rehabilitación de la Comunidad de Madrid.
  - Colegio Profesional de Administradores de Fincas Colegiados de Madrid.
  - Asociación Española de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo, Sección Madrid.

- Protocolo General de Actuación entre Ayuntamiento de Madrid y el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid de fecha 4 de diciembre de 2020, dirigido a extender y consolidar la cooperación municipal con la corporación profesional en aras a la divulgación en materia de vivienda y en general proyectos conjuntos que promuevan a la ciudad de Madrid.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

En cuanto a las medidas correctoras realizadas para mejorar la atención del SyR es de destacar dos cuestiones:

1. Personal asignado al servicio para la atención del SyR ; se ha dotado de un total de cuatro personas, dos auxiliares administrativos, y dos interlocutores

9801FFD746824D15

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/03/2021 14:41:52
CSV : 9801FFD746824D15

2. La formación para gestionar debidamente el SYR, se ha solicitado la convocatoria de este personal a cursos de formación presencial del SyR, para evitar la necesaria y constaste comunicación por vía telefónica con los responsables del SyR, cuestión que todavía no ha sido resuelta.

Madrid, a fecha de firma,

LA DIRECTORA GENERAL DE VIVIENDA, REHABILITACIÓN Y REGENERACIÓN
FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE
Isabel Calzas Hernández

9801FFD746824D15

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/03/2021 14:41:52
CSV : 9801FFD746824D15

AREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y PERSONAL

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

Dirección General de contratación y Servicios

Subdirección General de Estadística

Área de Gobierno de Hacienda y Personal

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020. Las principales causas o motivos que han determinado la presentación de quejas recibidas se refieren a:

   - Reclamaciones por la falta de disponibilidad de trámites electrónicos y la dificultad en la realización de trámites presenciales ocasionada por las restricciones a la movilidad y la dificultad de obtener cita previa por las medidas sanitarias derivadas de la COVID-19.
   - Reclamaciones por el retraso en la recepción por correo postal de certificados de empadronamiento solicitados a través del teléfono 010 y de la Sede Electrónica.
   - Reclamaciones por fallos en la obtención de certificados de empadronamiento a través de la Sede electrónica.
   - Quejas por los requisitos exigidos para acreditar el domicilio, la identidad o la representación de menores para trámites de empadronamiento.
   - Quejas por la suspensión de la solicitud de trámites a través de formularios que se habilitó de forma excepcional durante el cierre de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía por el confinamiento.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

   Desde esta Dirección General de Contratación y Servicios, gestora de estas "Sugerencias y Reclamaciones", en el presente informe de evaluación se señalan diferentes áreas en las que se han detectado deficiencias o mejoras en las que se está trabajando, al objeto de, por un lado, adaptar la gestión del empadronamiento a lo establecido en la normativa de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de Régimen Jurídico del Sector Público, y por otro, facilitar a la ciudadanía el ejercicio del derecho de voto y el cumplimiento de la obligación de comunicar a las distintas administraciones sus modificaciones en el empadronamiento, reduciendo las cargas administrativas. Además, se está trabajando en la mejora de la información estadística que permita una más fundada toma de decisiones y un mejor conocimiento por parte de la ciudadanía de la realidad socioeconómica de la ciudad, así como en la mejora de la eficiencia en el uso de recursos facilitando a otras administraciones la información de empadronamiento, a fin de evitar la aportación por los interesados de certificados de empadronamiento.
   Las principales medidas adoptadas son:

   - La implantación en el primer trimestre de 2020 de la expedición de certificados de padrón a través de actuación administrativa automatizada.
   - A lo largo de 2020 se ha desarrollado el Proyecto de interoperabilidad con la Administración General del Estado para intercambiar los datos del padrón de

habitantes con el resto de las administraciones como cedentes de la información mediante la utilización de los servicios de verificación de datos de empadronamiento y comunicación del cambio de domicilio. Este servicio está en fase de pruebas siendo de próxima implantación.

- En 2021 se va a iniciar la contratación de una evolución de la aplicación informática de gestión del empadronamiento cuyo principal objetivo es facilitar la realización de trámites de empadronamiento a través de la Sede electrónica, minimizando la necesidad de actuaciones presenciales.
- Durante 2021 se continuará trabajando con la DG de Atención a la Ciudadanía para facilitar la tramitación de certificados de empadronamiento de aquellos ciudadanos que no dispongan de identificación electrónica de modo que no se requiera su solicitud presencial.
- Durante 2021 continuará trabajando en es establecimiento de trámites de empadronamiento a través de formularios.
- Se van a reforzar lo servicios de estadística municipal y mejorar la difusión de datos a través de un nuevo Banco de Datos Estadísticos,

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

En el primer trimestre de 2020 entró en funcionamiento la expedición de certificados de padrón a través de actuación administrativa automatizada, que incorpora la firma del Ayuntamiento mediante código seguro de verificación, sin necesidad de firma manuscrita de un funcionario. Esta medida ha sido de gran utilidad no sólo por la reducción de tiempos de tramitación, sino que además ha permitido:

- Que se puedan obtener por los interesados en la Sede electrónica cunado disponen de identificación electrónica.
- Que se hayan podido enviar por correo postal de forma ágil cuando la solicitud se realiza sin identificación electrónica del interesado.
- Que se hayan podido enviar por correo electrónico como medida excepcional durante el cierre de oficinas por el confinamiento.

El número total de certificados obtenidos en 2020 por los ciudadanos desde la implantación de este procedimiento ha sido de 830.271.

Para paliar las consecuencias del cierre de Oficinas de atención a la ciudadanía durante el confinamiento, la imperiosa necesidad de muchos vecinos de acreditar el empadronamiento para acceder a múltiples ayudas establecidas para paliar situaciones de vulnerabilidad, así como el establecimiento de cita previa para todos los trámites de empadronamiento, por medidas sanitarias, en coordinación con la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, se han adoptado una serie de medidas de carácter excepcional, entre la que cabe destacar:

- Establecimiento de formularios para trámites de alta, cambio de domicilio, solicitud de certificados de empadronamiento atendidos por personal en

teletrabajo del Servicio de Padrón y de las oficinas de atención a la ciudadanía.

- Ampliación de los plazos para renovar o confirmar la inscripción por parte de ciudadanos de nacionalidad extranjera, por plazo superior al que se estableció con carácter general como suspensión de plazos administrativos.
- Facilitar el acceso a los datos de empadronamiento necesarios para la solicitud de Ingreso Mínimo vital, de personas que residen o hayan residido en el municipio de Madrid, de modo que no han tenido que aportar el certificado de empadronamiento relativo al período de residencia en Madrid, cuando han dado su consentimiento para que el Instituto Nacional de la Seguridad Social consulte y recabe electrónicamente la información.
- Envío de certificados de empadronamiento por correo incluso durante el confinamiento.

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

9801FFD745D478CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO SANCHEZ DIAZ Director/a General
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv

Fecha Firma: 03/03/2021 19:05:33
CSV : 9801FFD745D478CE

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permite detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora, sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, qué circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas, y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

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

Tras el análisis realizado de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2020 en la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos, cabe destacar,

9801FFD745D478CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO SANCHEZ DIAZ Director/a General
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv

Fecha Firma: 03/03/2021 19:05:33
CSV : 9801FFD745D478CE

en primer lugar, un acusado descenso en el número de las solicitudes, que han pasado de 303 en 2019 (301 sugerencias y reclamaciones y 2 felicitaciones) a 144 en 2020.

Por otra parte, se constata que todas ellas corresponden a temas relacionados con procesos selectivos, englobadas dentro de las materias "Administración de la Ciudad y Hacienda" y "Empleo". Estas reclamaciones y sugerencias se refieren principalmente (en un 68 %) al tratamiento deficiente de la página web del Ayuntamiento para la presentación de solicitudes de participación en procesos selectivos tramitadas on-line, a problemas con la pasarela de pagos de los procesos selectivos y a la tramitación de procesos selectivos de personal de nuevo ingreso.

Del resto de las reclamaciones:

- 30 están relacionadas con la actuación de los Tribunales de selección, con demandas, relativas a la agilización de los procesos (entre ellas constan también 4 SYR relacionadas con el plan de choque de licencias y reactivación de la ciudad 05/05/2020, en las que solicitaban activar proceso Arquitecto Técnico), reclamaciones por no haber aprobado un ejercicio o quejas por no cubrir plazas de discapacidad, a título de ejemplo.

- 9 son solicitudes para acceder a bolsas de trabajo, tratándose de bolsas de trabajo inexistentes y, por tanto, no incursas en plazo de presentación de instancias, a lo que se une que en ningún caso se realizaría el acceso a través del sistema SYR.

- Las 6 últimas versan sobre información general sobre fechas de exámenes, programación de oposiciones, solicitud de prácticas, etc., que se han respondido en plazo desde la Subdirección General de Selección.

Finalmente, cabe resaltar que, si bien en 2019 se recibió un número relativamente elevado de sugerencias y reclamaciones relacionadas con el personal destinado en centros públicos de titularidad municipal -un total de 14 solicitudes-, en 2020, no se han recibido reclamaciones en esta materia, lo que parece mostrar una mejora de la gestión de un servicio que comenzó a gestionarse por esta Dirección General al finalizar el curso 2018/2019.

En cuanto a las respuestas, el plazo medio de tramitación ha sido de 11 días hábiles.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

En relación con las sugerencias y reclamaciones recibidas sobre los procesos selectivos, como se ha indicado, un elevado porcentaje de las mismas trata sobre incidencias en la instancia on-line, la pasarela de pago y certificados digitales. Esta cuestión no es parte de las competencias de la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos, si bien, desde la misma se ha hecho un importante esfuerzo de coordinación con el IAM, así como con los

9801FFD745D478CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO SANCHEZ DIAZ Director/a General
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv

Fecha Firma: 03/03/2021 19:05:33
CSV : 9801FFD745D478CE

responsables de Línea Madrid para dar solución al aplicativo y a la información que se traslada a los ciudadanos, con el fin de subsanar las deficiencias y mejorar el servicio. El aplicativo funciona ya con normalidad.

En relación con las relativas al funcionamiento de los Tribunales de Selección y con el objeto de alcanzar un mayor grado de homogeneización e impulso en la selección de personal, mediante Acuerdo de 21 de mayo de 2020, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se ha aprobado la creación, composición y funcionamiento de la Comisión Permanente de Selección, como órgano colegiado encargado de la realización de los procesos selectivos para el ingreso en aquellos Cuerpos, Escalas, Subescalas y Categorías de empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos cuando así se establezca en las correspondientes convocatorias, sin perjuicio de las competencias asignadas a otras áreas de gobierno.

Asimismo, por Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Personal de 21 de mayo de 2020, se ha aprobado la Instrucción relativa al funcionamiento de los Tribunales de Selección en el Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos, con el fin de conseguir una mayor agilidad de los procesos selectivos, darles más transparencia y adaptarlos a la demanda de una Administración electrónica.

Ambas medidas forman parte de la "Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos. Madrid 2020-2023", se aprobó el 18 de diciembre de 2019 como una herramienta dirigida a modernizar la gestión de las personas que desarrollan su actividad laboral en el Ayuntamiento de Madrid. Dentro de ella es fundamental el proyecto de agilización de los procesos selectivos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

En relación con las solicitudes relacionadas con los procesos selectivos, en la actualidad se han actualizado los procedimientos y mejorado los aplicativos, sobre los que la evaluación del resultado de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020 se podrá evaluar, una vez se convoquen nuevos procesos selectivos y se compruebe si su funcionamiento es correcto y cumple con las expectativas que requiere este servicio.

En lo referente a personal del Ayuntamiento de Madrid que realizan tareas de conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios de titularidad municipal destinados a centros públicos de educación infantil, primaria o especial, cabe resaltar que las acciones ejecutadas en 2020 para la corrección, como consecuencia de las reclamaciones recibidas por los usuarios de los servicios prestados, han tenido como resultado la ausencia de reclamaciones respecto de este personal durante el año 2020, conclusión que nos sirve de indicador de que las medidas adoptadas han permitido subsanar las deficiencias encontradas en un primer momento en el servicio. Aun así, continuamos trabajando con este personal concretando reuniones periódicas, revisando las necesidades de personal, etc., que nos permita mejorar un servicio tan importante como el que proporciona este colectivo.

Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora

9801FFD745D478CE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO SANCHEZ DIAZ Director/a General
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv

Fecha Firma: 03/03/2021 19:05:33
CSV : 9801FFD745D478CE

9801FFD741ECB197

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA

Información de Firmantes del Documento

JUAN JOSE BLAZQUEZ MAYORAL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/02/2021 17:51:19
CSV : 9801FFD741ECB197

MADRID

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

En la Unidad Gestora de la Dirección General de Función Pública se han recibido en 2020, 23 SyR:

9801FFD741ECB197

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN JOSE BLAZQUEZ MAYORAL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/02/2021 17:51:19
CSV : 9801FFD741ECB197

- 2 Sugerencias.
- 21 Reclamaciones.

Constan 2 sugerencias entre las SyR dirigidas a este centro directivo que, en síntesis, proponen que el cambio a tramitación electrónica en la forma de solicitar las ayudas de Acción Social se reserve para personas jóvenes, existiendo en este colectivo de personal jubilado dificultades para su implantación solicitando mantener en vigor para este colectivo el sistema tradicional anterior.

De las 21 reclamaciones entre las SyR a este centro directivo**:**

- Una se refiere a la demora en la resolución de recursos, circunstancia que se produce desde el primer trimestre de 2020 debido a las medidas excepcionales adoptadas por la expansión del coronavirus, facilitándole sin embargo los medios para que pudiera solicitar la tutela de sus derechos en vía contencioso-administrativa sin aguardar a la resolución de los recursos administrativos.

- Otra reclamación es una **solicitud de información** sobre cómo proceder para el rescate de los derechos consolidados del plan de pensiones por fallecimiento de un partícipe, trasladándose la información que consta tanto en la sección de Acción Social de la intranet/extranet, como que debe dirigirse a una entidad bancaria (Bankia).

- Por lo que respecta a las **diecinueve reclamaciones restantes,** de su contenido se concluye que la materia principal sobre la que se fundamentan son los inconvenientes que ha ocasionado el cambio a tramitación electrónica en la forma de solicitar las ayudas de Acción Social tras las modificaciones normativas aprobadas y la web jubilacion.madrid.es.

Contexto

Una de las grandes novedades que introdujo la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas fue la obligación de determinadas personas de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas. A la vista de ese mandato, el Reglamento de Ordenación del Personal del Ayuntamiento de Madrid (ROPAM) modificado durante la anterior legislatura por Acuerdo del Pleno el 24 de julio de 2018, incorporó para el personal jubilado la obligatoriedad de utilizar el cauce electrónico en los procedimientos relativos a prestaciones sociales (y en el mismo sentido lo recoge la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica). Por ello, fue necesario trasladar esta obligación a las Bases reguladoras de las ayudas de Acción Social para los siguientes ejercicios.

Este colectivo, sólo en el órgano gestor de Acción Social en el Ayuntamiento de Madrid (existen otros órganos gestores en los OOAA) está compuesto actualmente por 12.061 personas a las que se atiende por los distintos canales habilitados.

Para adaptar el procedimiento de ayudas de Acción Social a esta nueva obligación se desarrolló una web “jubilacion.madrid.es” que instituye un portal privado que asumió la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, accesible exclusivamente a los usuarios con credenciales, es decir, un acceso restringido mediante los correspondientes sistemas de

9801FFD741ECB197

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN JOSE BLAZQUEZ MAYORAL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/02/2021 17:51:19
CSV : 9801FFD741ECB197

identificación electrónica, a través del Sistema de Identificación de la Sede Electrónica, utilizando el sistema estatal Cl@ve o el usuario y contraseña suministrado por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento.

Este portal contiene diversos apartados y pestañas con todo tipo de información de posible interés para los colectivos de personal jubilado o personal pensionista (asignados a otros centros directivos "Voluntariado" "Mayores"..) e **incorpora, además de lo anterior, un acceso a la aplicación de Acción Social,** para la realización de las gestiones en materia de ayudas que son competencia de la Dirección General de Función Pública.

Con la finalidad de facilitar las gestiones, el Ayuntamiento pone a disposición del personal jubilado o pensionista la **asistencia previa de los canales de atención de las Oficinas de Línea Madrid (claves de identificación electrónica) y el apoyo posterior de las distintas unidades informativas de Acción Social.**

Por lo tanto, **se trata de una tramitación que afecta a 2 centros directivos distintos**:

1. El primer paso, competencia de la **Dirección General de Atención a la Ciudadanía,** en la fase de asistencia de los canales de Línea Madrid para facilitar las gestiones en la identificación electrónica (como servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática del Ayuntamiento de Madrid). Las incidencias o dificultades en el paso de la identificación electrónica se pueden solventar solicitando información en www.madrid.es, en el servicio telefónico 010 o presencialmente en las Oficinas de Atención al Ciudadano.
2. El segundo paso, competencia de la **Dirección General de Función Pública** (o de las unidades de Acción Social de los organismos autónomos correspondientes) orientando al personal usuario cuanto tenga problemas en lo relativo a la utilización de la aplicación de Acción Social "Mis Ayudas" donde puede recibir apoyo e información siempre que cuenten previamente con unas claves electrónicas personales y operativas.

Por lo tanto, las dificultades o incidencias en el previo trámite de obtener la identificación electrónica, o para formular consultas informativas relativas a las claves para poder acceder a la Web, deben trasladarse a los canales de atención de Línea Madrid de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, donde podrán asistirles y suministrarles las soluciones oportunas.

Una vez que el personal jubilado o pensionista dispone de claves de identificación electrónica se pone a su disposición el apoyo posterior de las distintas unidades informativas de Acción Social en la tramitación de las ayudas en la aplicación de Acción Social. Estas unidades pueden asistirles en el acceso a la web "jubilacion.madrid.es" siempre que cuenten previamente con unas claves electrónicas personales y operativas.

9801FFD741ECB197

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN JOSE BLAZQUEZ MAYORAL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/02/2021 17:51:19
CSV : 9801FFD741ECB197

Conclusiones

En consecuencia, por lo que se refiere a las 19 reclamaciones sobre la tramitación electrónica en la web jubilacion.madrid.es:

- **Dos reclamaciones** informaron sobre posibles incidencias en la seguridad de la página web jubilación.madrid.es, que no corresponde a la Dirección General de Función Pública, si bien, a través de esa página se accede a la aplicación informática que contiene datos amparados en el tratamiento Acción Social Corporativa. Se siguió el protocolo establecido, dándose cuenta al organismo autónomo IAM y a la Subdirección General de Protección de Datos.

- **Entre las diecisiete reclamaciones restantes**:

    - **Diez** reclamaciones se refieren a la disconformidad con el cambio en la forma de solicitar las ayudas de Acción Social que proviene, como se ha indicado en el contexto, de la modificación normativa legal y reglamentaria, reivindicando que se mantenga el sistema anterior, a dudas en la manera de tramitar y, alguna, a la dificultad para contactar con la unidad de Acción Social y recibir atención presencial durante la pandemia.

    - **Existen otras siete** reclamaciones que se centran en las dificultades e incidencias en el trámite de la identificación electrónica en la página web jubilación.madrid.es, que vehiculiza el acceso a la aplicación de Acción Social y la dilación en concertar cita en las oficinas de Línea Madrid.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Una vez realizado el análisis de las causas que han motivado las sugerencias y reclamaciones durante el año 2020 por la Dirección General de Función Pública se trabajó en las **dos áreas de mejora** al alcance de nuestras posibilidades:

1. Mejora de la información para acceder a la aplicación de “Mis Ayudas” disponible en la web jubilacion.madrid.es.

2. Mejora en el servicio de atención presencial en la Unidad de Difusión e Información de Acción Social.

A partir de cada una de las áreas de mejora detectadas, la Dirección General de Función Pública ha llevado a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones concretas:

1. Mejora de la información para acceder a la aplicación de “Mis Ayudas” disponible en la web jubilacion.madrid.es.

9801FFD741ECB197

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN JOSE BLAZQUEZ MAYORAL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/02/2021 17:51:19
CSV : 9801FFD741ECB197

Las personas jubiladas o pensionistas, una vez que dispongan de las claves, podrán acceder a los contenidos diseñados en 2020 con lenguaje sencillo y visual para orientarlas sobre cómo navegar en la aplicación de "Mis Ayudas", que contiene toda la información asociada a los procedimientos relativos a las ayudas-Acción Social (instalada en la web jubilacion.madrid.es). Navegando en las distintas secciones de la aplicación de Acción Social "Mis Ayudas", podrá:

- Solicitar una ayuda.
- Consultar el estado de tramitación de las Ayudas solicitadas.
- Unidad Familiar (alta, consulta, renovación de personas beneficiarias).
- Contacto (unidades de contacto informativas).
- Bases legales (normativa de cada convocatoria anual).
- Protección de datos (donde ejercer los derechos de Protección de Datos).

2. Mejora en el servicio de atención presencial en la Unidad de Difusión e Información de Acción Social.

Percibida la dificultad en la nueva forma de tramitar las ayudas de acción social se reforzó la atención presencial:

- La Unidad de Difusión e Información de Acción Social, se dota con un puesto de trabajo adicional, pasando así a ser cuatro los que atienden al personal jubilado o al pensionista y permitiendo así mejorar la disponibilidad de las citas presenciales.

- Por otra parte, como el asesoramiento general a todo el personal del Ayuntamiento y sus organismos autónomos en materia de acción social se efectúa por canales telemáticos, y entendiendo la existencia de una brecha digital entre algunas personas del colectivo de jubilados y pensionistas, se ha considerado la necesidad de ofrecer un servicio especializado y personalizado para estos supuestos. Este servicio presta apoyo en la tramitación, de forma exclusiva para el personal jubilado o pensionista y previa concertación de cita.

  Así durante 2020, mediante Resolución de 15 de julio de 2020 del Director General de Función Pública se establecieron las directrices de atención al público en la Unidad de Difusión e Información de Acción Social de la Dirección General de Función Pública del Ayuntamiento de Madrid y se implantó el sistema de cita previa (BOAM nº 8.688 21 de julio de 2020) y, en los mismos términos, se manifiesta el Acuerdo de 26 de noviembre de 2020 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueban las bases generales de convocatoria de las ayudas de acción social para 2021 y las bases específicas reguladoras de cada una de las líneas de acción social (BOAM 8.779 30 de noviembre de 2020).

En conclusión, en la Unidad de Difusión e Información de Acción Social de la Dirección General de Función Pública, órgano gestor de la Acción Social del Ayuntamiento de Madrid:

9801FFD741ECB197

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN JOSE BLAZQUEZ MAYORAL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/02/2021 17:51:19
CSV : 9801FFD741ECB197

- Se ha priorizado la atención al público presencial para los colectivos de personal jubilado o pensionista o bien, exclusivamente, para la recogida de la tarjeta anual de transporte del personal activo.

- Se implanta el servicio de cita previa obligatoria en la atención presencial del personal jubilado, del personal pensionista, o para el personal activo, este último, exclusivamente para la recogida de tarjetas anuales de transporte.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Desde el 14 de septiembre de 2020 está implantado el servicio de cita previa obligatoria, que faculta que el personal jubilado o pensionista sea atendido y asesorado presencialmente para la presentación y gestión telemática de sus ayudas sociales; desde esa fecha han sido atendidas 292 personas.

En definitiva, en el marco de los valores humanos de la Estrategia, en la Dirección General de Función Pública se presta asesoramiento en materia de acción social a los colectivos de personal jubilado o pensionista lo que en el órgano gestor de Acción Social del Ayuntamiento de Madrid ha posibilitado que, del colectivo compuesto actualmente por 12.061 personas a las que se atiende por los distintos canales habilitados, 9.285 hayan solicitado durante 2020 un número de 15.946 ayudas.

9801FFD741ECB197

Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN JOSE BLAZQUEZ MAYORAL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/02/2021 17:51:19
CSV : 9801FFD741ECB197

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: Dirección General de Costes y Gestión de Personal

9801FFD74492E050

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SILVIA MARIA ROJO LOPEZ DE LA OSA - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv

Fecha Firma: 23/02/2021 15:10:40
CSV : 9801FFD74492E050

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

Las causas que han determinado las sugerencias y reclamaciones y felicitaciones recibidas en esta Dirección General de Costes y Gestión de Personal durante 2020 son las siguientes:

- En materia de retribuciones y seguridad social, se recibieron 4 escritos con los siguientes planteamientos:

9801FFD74492E050

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SILVIA MARIA ROJO LOPEZ DE LA OSA - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv
Fecha Firma: 23/02/2021 15:10:40
CSV : 9801FFD74492E050

- felicitar a dos empleados por su atención y gestión para resolver los trámites que planteó el firmante del escrito.
- solicitar documentación: en un caso, el certificado de retribuciones de la última anualidad y, en otro caso, el recibo de la última nómina previa a la jubilación, solicitando, además, en este último supuesto, que el personal jubilado pueda seguir accediendo a sus nóminas.
- pedir de información sobre la razón por la cual no figura cotización alguna del Ayuntamiento de Madrid en su vida laboral.

- En materia de instalaciones deportivas, se recibieron 4 escritos con los siguientes planteamientos:
  - Solicitar que se publiquen todas las listas de espera y las bolsas de trabajo.
  - Interesarse, en dos casos, por el acceso a puestos de trabajo en instalaciones deportivas.
  - Sugerir que el personal sanitario de las instalaciones deportivas se destinara a labores para hacer frente a la emergencia ocasionada por el COVID-19.

- Por último, se recibieron 3 escritos de la misma persona haciendo referencia a una llamada de teléfono del Ayuntamiento para ofrecerle un puesto de trabajo y otro escrito más que se inadmitió por reiteración.

9801FFD74492E050

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

En materia de retribuciones, las medidas realizadas para dar respuesta a las cuestiones planteadas fueron, por un lado, informar de que la razón por la que no se ha cotizado por el solicitante es porque no consta que haya prestado servicios, en ningún momento, en el Ayuntamiento de Madrid; y por otro lado, remitir la documentación solicitada, así como trasladar a IAM la necesidad de abordar los cambios técnicos necesarios para que el personal jubilado pueda seguir accediendo a sus datos y documentos económicos.

En materia de instalaciones deportivas, en respuesta a los escritos recibidos, se publicaron todas las listas de espera y bolsas de trabajo, se informó de las formas de acceso a los puestos de trabajo en instalaciones deportivas municipales y de la ubicación en la que disponen de esa información y, en cuanto a la sugerencia de destinar personal sanitario de instalaciones deportivas a actividades para combatir la pandemia, en el momento, de recibirla, ya se había llevado a cabo dicha actuación.

Y por último, respecto a la persona que escribió refiriendo una supuesta llamada para ofrecerle un puesto de trabajo, se le indicó que no se había producido y sugiriéndole un posible error en cuanto al origen de la llamada.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SILVIA MARIA ROJO LOPEZ DE LA OSA - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv
Fecha Firma: 23/02/2021 15:10:40
CSV : 9801FFD74492E050

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Como se desprende de los apartados anteriores, las medidas realizadas para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones recibidas se trataron de acciones puntuales que ejecutaban en sí mismas y sin que se hayan tenido que desarrollar o poner en marcha ninguna medida correctora.

Únicamente, en cuanto a la posibilidad de que el personal jubilado acceda a su documentación, se está trabajando con IAM para analizar las posibilidades técnicas de desarrollar esta acción.

Firmado electrónicamente
LA DIRECTORA GENERAL DE COSTES Y GESTIÓN DE PERSONAL
Silvia Rojo López de la Osa

9801FFD74492E050

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SILVIA MARIA ROJO LOPEZ DE LA OSA - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv
Fecha Firma: 23/02/2021 15:10:40
CSV : 9801FFD74492E050

ÁREA DE GOBIERNO FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

9801FFD745622CCE

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: D.G. DE POLÍTICAS DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL POLITICAS IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO Fecha Firma: 01/03/2021 17:19:58
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD745622CCE

Mediante acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 4 de febrero de 2021 se estableció la organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, modificando parcialmente el Acuerdo de 4 de julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, suprimiendo las Direcciones Generales de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades y la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género, creando en su lugar una nueva dirección General, la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género.

La extinta D.G. de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades, tan solo ha recibido por el canal de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid 2 felicitaciones a lo largo de 2020, por ello no se le ha solicitado desde la Dirección General de Transparencia informe anual al no cumplir con el mandato del Pleno que indica la necesidad de un mínimo de 10 sugerencias y reclamaciones anuales para la petición de informe anual al órgano gestor. Es por ello que el informe se elabora únicamente sobre las sugerencias y reclamaciones recibidas por la también extinta Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género

El Ayuntamiento de Madrid tiene una larga trayectoria de políticas públicas frente a la violencia contra las mujeres, atribuyendo a la antigua Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género, competencias específicas en materia de prevención y atención ante las diferentes formas de violencia contra las mujeres.

Este trabajo sostenido en el tiempo ha supuesto avances relevantes en la respuesta frente a estas manifestaciones de la violencia machista. Sin embargo, la magnitud e impacto de esta grave violación de derechos humanos de las mujeres, persistente y habitual, nos obliga a redoblar los esfuerzos e invertir mayores recursos humanos y materiales, tanto para mejorar la calidad de las líneas de trabajo abiertas actualmente, como para iniciar nuevas líneas de actuación.

El marco autonómico, estatal e internacional de obligaciones legales en esta materia debe complementarse con el Convenio Europeo de prevención y lucha frente a la violencia contra las mujeres (Convenio de Estambul), que obliga a abrir la mirada y actuar contra otras violencias más allá de las que se cometen en el ámbito de la pareja o expareja. De este marco normativo, tal y como se recoge en el Plan Estratégico de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Madrid y en el ámbito 2 “Ciudad Libre de Violencias Machistas” del Plan Estratégico para la Igualdad de Género de la Ciudad de Madrid (2018-2020), se desprenden las obligaciones municipales de prevenir y detectar la violencia tempranamente, de garantizar recursos de atención integral y reparación a las víctimas y de conocer mejor la magnitud e impactos de la violencia, a través de estudios y mejora de la recogida de datos, todo ello para garantizar el derecho a la igualdad entre mujeres y hombres en una ciudad libre de violencias machistas.

Para el cumplimiento de sus objetivos la extinta Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género y actualmente la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género cuenta con dos Redes:

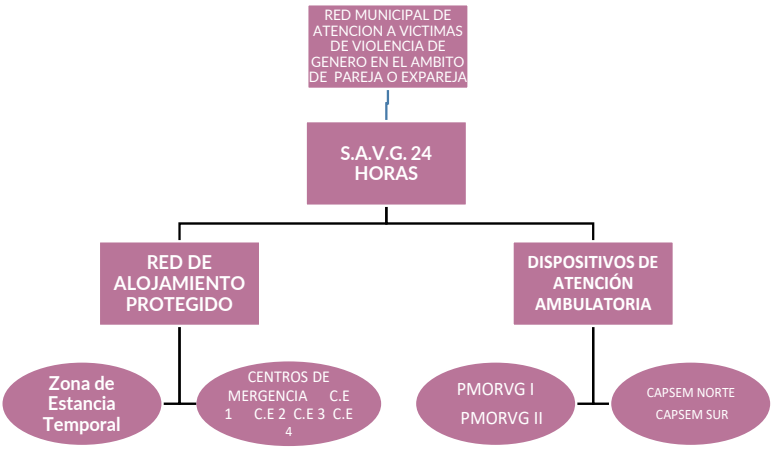
9801FFD745622CCE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL POLITICAS IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO Fecha Firma: 01/03/2021 17:19:58
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do CSV : 9801FFD745622CCE

- Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja: por medio de los recursos de esta Red, se ofrece atención a las víctimas, de acuerdo con las medidas de asistencia integral contempladas en el art. 16 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral de violencia de género de la Comunidad de Madrid, y con el derecho a la asistencia social integral recogido en el art. 19 de la LO. 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la reforma de la LO 8/2015, de 22 de julio de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, el Real Decreto Ley 9/18 de 3 de agosto de medidas urgentes para el desarrollo del pacto de estado contra la violencia de género y el art. 25.2 o) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que atribuye competencias a los municipios en materia de violencia de género en los términos establecidos en la legislación estatal y autonómica. Esta Red ofrece atención a la emergencia los 365 días del año, información y orientación, atención social, socioeducativa y psicológica, asesoramiento jurídico, alojamiento protegido, apoyo en la inserción socio laboral, servicio Atempro y servicio de interpretación telefónica para mujeres no hispanohablantes, tanto a las mujeres que sufren violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja (incluidas menores de edad, con consentimiento de su tutor/a legal) como a sus hijos/as residentes en el municipio de Madrid, sin necesidad de haber interpuesto denuncia o disponer de medidas judiciales de protección. La Red Municipal está compuesta por los siguientes centros y servicios:



- Red de Atención integral a víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución: por medio de los recursos que integran esta Red, se pretende garantizar los derechos de las mujeres a través de la recuperación integral de sus vidas, por medio de un proceso de

9801FFD745622CCE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL POLITICAS IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO Fecha Firma: 01/03/2021 17:19:58
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do CSV : 9801FFD745622CCE

empoderamiento personal creciente, donde ellas son agentes activos y protagonistas principales de su propio cambio. Esta Red desarrolla su trabajo desde la triple perspectiva de la defensa y garantía de los derechos humanos de las víctimas, la lucha contra la violencia hacia las mujeres por razón de género y la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres. La Red de Atención integral a víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución está integrada por los siguientes recursos especializados:

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS

Durante el ejercicio 2020 se recibieron en la extinta Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género un total de 19 Sugerencias y Reclamaciones (SyR), de las cuales 17 han sido reclamaciones, 1 felicitaciones y 1 de ellas ha resultado inadmitida.

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

A. **Reclamaciones:** Se han presentado un total de 17 reclamaciones sobre los siguientes asuntos:

A.1 Reclamaciones sobre los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja: Se han presentado un total de 4 reclamaciones sobre estos recursos, variando la casuística sobre las mismas.

A.2 Reclamaciones sobre asuntos relacionados con prostitución: se han presentado un total de 8 reclamaciones sobre este asunto, de las cuales 7 abordan el problema de la explotación sexual y una es relativa a publicidad de prostitución

9801FFD745622CCE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL POLITICAS IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO Fecha Firma: 01/03/2021 17:19:58
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do CSV : 9801FFD745622CCE

A.4 Reclamación sobre actuaciones realizadas con víctimas de violencia de género: se ha presentado 5 reclamaciones sobre las actuaciones llevadas a cabo por la Dirección General ante un caso de violencia de género.

B. **Felicitaciones:** en lo que respecta a la felicitación recibida debe destacarse que es relativa al personal funcionario de la Dirección General por la organización de actividades a las mujeres y sus hijos/as alojados en los recursos de la Red.

9801FFD745622CCE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL POLITICAS IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO Fecha Firma: 01/03/2021 17:19:58
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD745622CCE

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

El análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas ha generado la puesta en marcha de diferentes actuaciones que serán ejecutadas a los largo del año 2021 con el objeto de subsanar deficiencias o mejorar los servicios municipales. Entre las medidas adoptadas destacan la siguiente:

- Con respecto a los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja, tres de las cuatros reclamaciones presentadas tenían que ver con el funcionamiento concreto de uno de los centros, habiéndose en todos los casos solventado las deficiencias reclamadas, mejorando con ello el servicio municipal. Con respecto a la última de las reclamaciones presentadas en este sentido, se pondrá desde la Dirección General todos los medios para evitar nuevas reclamaciones relacionadas con el funcionamiento de la Red municipal.

- Con respecto a las reclamaciones y sugerencias presentadas en materia de prostitución, desde la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género apenas pueden tomarse medidas para subsanar las deficiencias señaladas puesto que la competencia en materia de publicidad es autonómica. No obstante esta Dirección General colabora estrechamente con la Dirección General de la Policía Municipal para abordar este problema. Así mismo, y en relación al resto de reclamaciones presentadas en este ámbito, desde la Dirección General, comprometida en la lucha contra la trata de mujeres con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución mediante la Unidad Móvil y Centro de atención integral “Concepción Arenal” se han incluido mejoras en el ejercicio 2020 con el nuevo contrato de gestión puesto en marcha en el que se incluyen mejoras con respecto al servicio anterior, en el marco de la legalidad vigente y de las competencias propias municipales, con las que se pretende que puedan subsanarse las deficiencias existentes a día de la fecha mejorando con ello el servicio municipal.

- Con respecto a las reclamaciones presentadas sobre actuaciones realizadas con víctimas de violencia de género, en lo que respecta a errores administrativos (2) los mismos fueron solventados, no obstante, desde la Dirección General en coordinación con los recursos se hará un seguimiento más exhaustivo para garantizar la excelencia documental. En cuanto a aquellas en las que se reclamaba, por un lado el establecimiento de medidas paternofiliales por parte de la Dirección General y, por otro, desacuerdo paterno de tratamiento en materia de menores, trascienden del ámbito competencial de esta Dirección General, debiendo exigirse la imposición de dichas medidas en los Juzgados que correspondan.

9801FFD745622CCE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL POLITICAS IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO Fecha Firma: 01/03/2021 17:19:58
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do CSV : 9801FFD745622CCE

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

El análisis de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas ha generado la puesta en marcha de diferentes actuaciones durante el año 2020. Entre ellas destacan:

- Con respecto a los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja, y para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones presentadas en este ámbito, a principios del año 2021 ha comenzado un nuevo servicio de atención a las mujeres víctimas de violencia de género a través del Servicio de Atención 24 horas (S.A.V.G) y Puntos del Observatorio Regional contra la Violencia de Género en el que se incluyen mejoras con respecto al servicio anterior, con las que se pretende que puedan subsanarse las deficiencias existentes a día de la fecha mejorando con ello el servicio municipal. Así mismo, como consecuencia de la crisis sanitaria originada por el COVID-19, se han tomado las medidas necesarias para garantizar la seguridad tanto de las mujeres y sus hijos/as, así como de las profesionales que prestan servicio en la Red.

- Con respecto a los recursos que integran la Red de Atención integral a víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, se ha puesto en marcha, a finales del ejercicio 2020, el contrato de prestación de servicios de la Unidad Móvil y Centro de atención integral "Concepción Arenal", con el que se subsanan algunas de las deficiencias existentes en materia de trata y prostitución mejorando con ello el servicio municipal. Para solventar el tema de la publicidad sexista, un asunto que preocupa a la ciudadanía, desde la Dirección General se da traslado de las reclamaciones a la Dirección General de la Policía Municipal, con la que la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género colabora con el fin de buscar una solución conjunta en el abordaje del problema de la explotación sexual.

Firmado electrónicamente
DIRECTORA GENERAL DE POLÍTICAS DE IGUALDAD
Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO
Ana Fernández Izquierdo

9801FFD745622CCE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL POLITICAS IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO Fecha Firma: 01/03/2021 17:19:58
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do CSV : 9801FFD745622CCE

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL ATENCIÓN PRIMARIA, INTERVENCIÓN COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL

9801FFD745262115

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALEJANDRO GONZALO LOPEZ PEREZ - DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 12:54:39

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 13:05:32

URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD745262115

La Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social (DGAPICES) como parte del sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid gestiona y da respuesta, dentro de su ámbito de competencias, a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de los madrileños. Dicho sistema municipal tiene como finalidad, tanto identificar las causas que dificultan el normal funcionamiento de los servicios públicos, como detectar ámbitos en la prestación de los servicios susceptibles de mejora.

La DGAPICES expresa con su actuación el compromiso municipal para potenciar los procesos de inclusión social de la población madrileña más vulnerable y entre ella, las personas sin hogar ocupan un lugar fundamental.

A este respecto, hay que señalar que los procesos de inclusión implican cambios en toda la población, no sólo en los directos destinatarios de las políticas, que han de aceptar la existencia de personas que por diversas circunstancias viven en la calle. Por otro lado, las propias personas sin hogar han de aceptar cambios en sus hábitos y formas de vida de cara a mejorar la convivencia general.

A lo largo de este año 2020, la irrupción de la pandemia de la COVID-19 ha supuesto dificultades añadidas para llevar a cabo las distintas intervenciones previstas y ha obligado, por otro lado, a poner en marcha nuevos recursos para atender necesidades básicas y otras sobrevenidas, ligadas a la necesidad de controlar la expansión de la enfermedad.

Con este informe anual 2020, la DGAPICES contribuye a dar cumplimiento a lo establecido en el Código de buenas prácticas administrativas y en la Carta de Servicios del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.

Durante 2020, se recibieron un total de 904 SyR en la DGAPICES, lo cual supone un **incremento del 17,9% respecto al año anterior y confirma la tendencia creciente de la serie**.

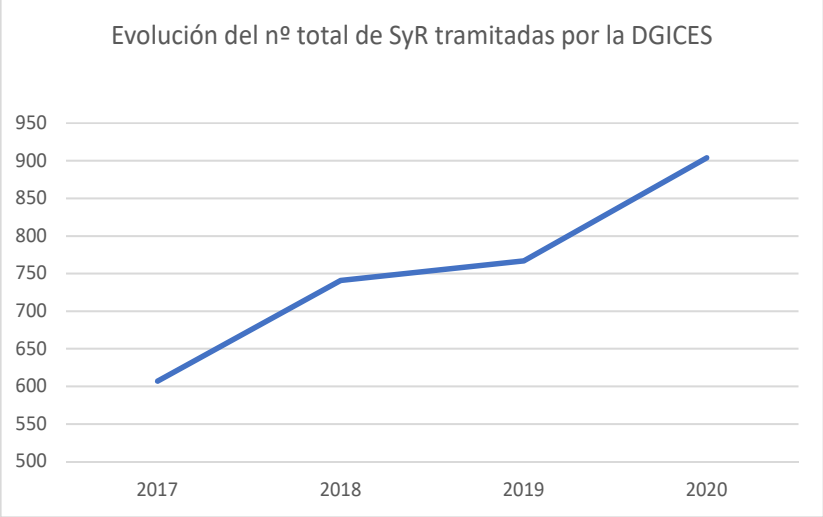
9801FFD745262115

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALEJANDRO GONZALO LOPEZ PEREZ - DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 12:54:39
LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 13:05:32
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD745262115

Evolución del nº total de SyR tramitadas por la DGICES				
2017	***2018***	***2019***	***2020***	***variación (%)***
607	741	767	904	17,9



De ellas, como es habitual, **la gran mayoría, casi la totalidad (866, un 95,8%) correspondieron al Servicio de Samur Social** y por tanto, la mayor parte de este informe se centra en dicha submateria.

Distribución por principales Materias y Submaterias de las SyR tramitadas por la DGAPICES en 2020		
	nº	%
D.G.A.P.I.C.E.S.	904	100,0
MATERIAS Y SUBMATERIAS		
Servicios Sociales	887	98,1
Samur Social - Servicios Sociales-	866	95,8

9801FFD745262115

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALEJANDRO GONZALO LOPEZ PEREZ - DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 12:54:39

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 13:05:32

URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD745262115

1.1 Distribución territorial

DISTRITOS	*2019*	*2020*	*% Variación*	*% sobre total*
SIN DISTRITO	190	152	-20,0%	17,6%
CENTRO	148	169	14,2%	19,5%
ARGANZUELA	46	68	47,8%	7,9%
RETIRO	22	27	22,7%	3,1%
SALAMANCA	21	13	-38,1%	1,5%
CHAMARTIN	43	48	11,6%	5,5%
TETUAN	34	48	41,2%	5,5%
CHAMBERI	31	15	-51,6%	1,7%
FUENCARRAL-EL PARDO	5	11	120,0%	1,3%
MONCLOA-ARAVACA	42	51	21,4%	5,9%
LATINA	29	62	113,8%	7,2%
CARABANCHEL	18	23	27,8%	2,7%
USERA	8	15	87,5%	1,7%
PUENTE DE VALLECAS	19	33	73,7%	3,8%
MORATALAZ	8	13	62,5%	1,5%
CIUDAD LINEAL	36	47	30,6%	5,4%
HORTALEZA	5	6	20,0%	0,7%
VILLAVERDE	7	21	200,0%	2,4%
VILLA DE VALLECAS		8		0,9%
VICALVARO	10	10	0,0%	1,2%
SAN BLAS-CANILLEJAS	7	24	242,9%	2,8%
BARAJAS		2		0,2%
Total	729	866	18,8%	100,0%

Los datos muestran claramente lo que es un hecho estructural, **la concentración de las reclamaciones en el distrito Centro que acumula la quinta parte del total**. Arganzuela mantiene el segundo lugar con casi el 8% de las reclamaciones. Dicha concentración coincide con los puntos en los que se suele ubicar en los diferentes recuentos nocturnos el mayor número de personas sin hogar.

9801FFD745262115

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALEJANDRO GONZALO LOPEZ PEREZ - DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 12:54:39

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 13:05:32

URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD745262115

Las reclamaciones calcan evidentemente la distribución de la presencia de personas sin hogar, ya sea individuos o agrupamientos, en la ciudad, y esta distribución sigue, en gran medida y por razones históricas, la distribución de los equipamientos destinados a ellas. Fuera de ese entorno, destaca el incremento de las reclamaciones en distritos como Latina, San Blas o Villaverde.

La convivencia entre las personas que por distintas circunstancias viven temporal o permanentemente en la calle y el resto de los vecinos siempre ha entrañado un grado de conflicto y actualmente, esto sigue siendo así. Esta situación hace que, en ciertos casos, lo que motiva la reclamación no es tanto una deficiencia del servicio, como el tipo de respuesta que se demanda, que se formula a veces en términos de "erradicación", "desmantelamiento", "acabar con" etc.

1.2 Distribución por categorías

Distribución de las SyR-Samur Social por categorías				
		2019		***2020***
	Nº	***%***	***Nº***	***%***
VALOR NULO EN ORIGEN	60	8,2	27	3,1
Agrupamientos/Asentamientos	152	20,9	119	13,7
Personas sin hogar/mendicidad	446	61,2	613	70,8
Reclamación usuarios de los centros de acogida	58	8,0	60	6,9
Reclamación por impacto de los centros de acogida en el entorno	8	1,1	4	0,5
Felicitaciones y reconocimiento	5	0,7	5	0,6
Cita previa			4	0,5
Covid-19			34	3,9
				0
TOTAL	729	100,0	866	100,0

Como se observa en la tabla, **el núcleo de las reclamaciones se refiere a la presencia de personas sin hogar en las calles, l**igada en algunos casos a la práctica de la mendicidad. En segundo lugar, destaca **la presencia de asentamientos o agrupamientos más o menos permanentes**. Entre las dos acumulan más del 80% del total.

9801FFD745262115

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALEJANDRO GONZALO LOPEZ PEREZ - DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 12:54:39
LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 13:05:32
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD745262115

Cabe destacar que, en los datos del año 2020 ha tenido especial incidencia la COVID-19: un 3% de las reclamaciones recibidas (34) han estado directamente relacionadas con dicha circunstancia (en el texto se realizó la referencia expresa a dicha cuestión).[1]

Se ha producido una **reducción porcentual de las reclamaciones de usuarios de los centros de la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar** con relación a las recibidas en el pasado año. Cabe señalar que las reclamaciones recibidas lo son, en parte, como consecuencia de que los usuarios de la Red hacen uso del derecho a reclamar y, por tanto, son conscientes de ser sujetos de derecho.

Por otro lado, hay que tener presente que a lo largo del año 2020 se ha contado con un mayor número de plazas de acogida activadas (Pabellón del IFEMA, Pabellón del Samarach, Programa No Second Night, Modificación Housing Led y la prórroga de la Campaña de Frio, desde marzo hasta diciembre) y se puede valorar como muy positiva en ese contexto la reducción del porcentaje de reclamaciones de usuarios.

De igual modo, cabe señalar que se ha producido **una reducción de las reclamaciones referidas a los asentamientos;** se ha pasado de las 152 en el año 2019 a las 119 del año 2020. Hay que señalar que esta tendencia se viene produciendo desde el año 2018 en la que se produjeron 191 reclamaciones.

Por último, aunque cuantitativamente no es muy significativo, es oportuno señalar que **se mantiene el número de 5 felicitaciones en este año 2020,** el mismo número que en 2019. Esto es un motivo de satisfacción, ya que la capacidad de resolución de lo planteado en las reclamaciones (personas en situación de calle) no está del todo en nuestras manos.

Finalmente se presenta el tiempo medio de respuesta de las reclamaciones a lo largo de los últimos años

AÑO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Tiempo medio de respuesta (días)	30´44	23,15	34,30	32,90	30,81	35,49

Como se observa se ha producido un **considerable incremento del tiempo medio que se tarda en responder las reclamaciones.** Esta circunstancia ha estado relacionada con el incremento en el número de reclamaciones, con las bajas laborales del departamento como consecuencia de la COVID-19 y por el considerable incremento de carga de trabajo que se ha tenido en el departamento por la gestión de nuevos contratos de emergencias, por la respuesta a los diferentes brotes que se han producido en los Centros, etc…

Se han quedado **sin responder 16 Reclamaciones** que han llegado a nuestro departamento, debido a lo indicado anteriormente sobre el importante crecimiento de la carga de trabajo a raíz de la COVID 19 y posiblemente también hayan influido los cambios organizativos que han tenido lugar en la gestión de esta materia.

[1] Hay que indicar que otras reclamaciones han estado igualmente relacionadas con la pandemia, pero no se ha recogido como tal ya que no se hacía referencia en el texto a dicha cuestión, ahora bien, el periodo temporal de las reclamaciones estaba circunscrito a la pandemia.

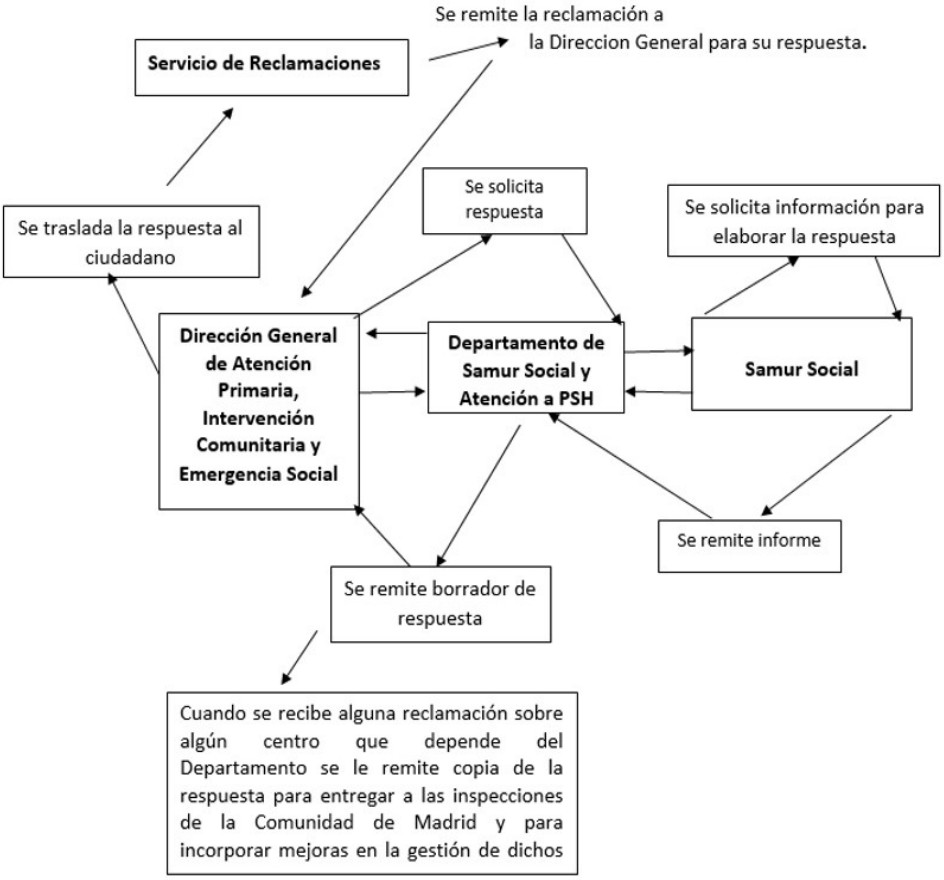
9801FFD745262115

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALEJANDRO GONZALO LOPEZ PEREZ - DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 12:54:39
LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 13:05:32
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD745262115

Seguidamente se presenta el proceso de gestión de las reclamaciones en el marco de la Dirección General:



2. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Se señalan durante todo el año una serie de puntos donde se produce la **reiteración de las reclamaciones donde se localizan habitualmente las personas sin hogar**. En primer lugar, se hace referencia a los asentamientos de población gitana / rumana y, por otra parte, a los asentamientos de perfil de personas sin hogar con un alto nivel de desarraigo. En los últimos años, este tipo de asentamientos vienen creciendo, mientras los asentamientos de población gitano-rumana, a lo largo del año 2020, se han reducido como consecuencia de la pandemia y por su actitud de ocultación e invisibilidad

En referencia a los **asentamientos de población gitana/rumana,** nos referimos a asentamientos que se ubican en puntos concretos perfectamente identificados. En todos los casos, como primera respuesta, tenemos el rechazo a los recursos que se les ofrecen, y, por lo tanto, dichos asentamientos se mantienen y no se producen cambios. En estos casos parece, en primer lugar, que nuestra oferta asistencial no les parece “atractiva” y/o

9801FFD745262115

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALEJANDRO GONZALO LOPEZ PEREZ - DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 12:54:39
LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 13:05:32
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD745262115

suficiente. Por otra parte, cabe señalar que sus características socioculturales se manifiestan en un modo de vida basado en la supervivencia y acomodado al ejercicio de la mendicidad y otras actividades marginales.

En todo caso, parece que sería oportuno realizar un análisis de esta situación ya que la ciudadanía manifiesta un elevado grado de "cansancio" sobre este tipo de situaciones y, por otra parte, no podemos permanecer impasibles ante estas personas que permanecen instaladas en una situación de exclusión.

En relación con los **asentamientos conformados por Personas Sin Hogar con perfil crónico y/o de grave desarraigo** hay que plantearse la eficacia de nuestras actuaciones con dicho grupo social. Nos debemos hacer muchas preguntas sobre nuestra metodología de intervención, el modelo de respuesta específica sobre dicho grupo social, los recursos que ofrecemos, etc…Por tanto, se propone abrir un análisis sobre esta cuestión ya que se ha producido un incremento de esta tipología de asentamiento y por tanto, el modelo de respuesta exige de una valoración lo más rápida posible.

Respecto a las reclamaciones recibidas, se hace necesario **abrir nuevas categorías de agrupación. Actualmente contamos con los siguientes:**

- Personas Sin Hogar / Mendicidad
- Asentamientos / Agrupamientos
- Impacto de los Centros
- Usuarios de los Centros
- Felicitaciones

Se propone incorporar dos nuevas nuevas categorías:

- Programas de Personas Sin Hogar
- No localización

Sin lugar a duda, como se ha indicado en anteriores informes, uno de los aspectos que necesitaría un análisis específico sería lo que se denomina **como "análisis de contenido" de las reclamaciones.** En este sentido, hay que señalar que se presentan reclamaciones donde aparecen expresiones como insultos de carácter xenófobo y despectivo, se realizan afirmaciones muy graves sobre las personas que se encuentran en la calle o se hacen relatos en los que se exige "la recogida" de las personas en calle, etc. También hay reclamaciones que se muestran comprensivas con la situación personal de los ciudadanos que se encuentran en situación de calle. Sin lugar a duda, nos deben preocupar las que manifiestan un claro rechazo a las Personas Sin Hogar. En este sentido, el referido análisis puede ser un buen instrumento para preparar de cara al futuro Campañas de Sensibilización.

Las reclamaciones, en muchos casos, plantean **la exigencia de la actuación coordinada entre diferentes Servicios Municipales** y se debería plantear algún sistema de coordinación entre servicios en relación con la respuesta de Reclamaciones. Se trata principalmente de Samur Social, Limpieza Policía y Madrid Salud (Asentamientos). Esta medida aún no se ha tomado y por lo tanto se desconoce si los otros servicios que han recibido una reclamación similar han realizado algún tipo de intervención. **Un Área de Mejora sería facilitar e incrementar la información compartida de los Servicios que intervenimos como consecuencia de las reclamaciones.**

9801FFD745262115

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALEJANDRO GONZALO LOPEZ PEREZ - DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 12:54:39
LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 13:05:32
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD745262115

Por otra parte, nos encontramos con algunas **reclamaciones que son reiterativas y/o repetidas por parte de algún usuario de la Red de Atención**, lo que visibiliza aspectos psico-sociales que requieren de una mayor intervención por parte del profesional de referencia. En estos casos, se utiliza a menudo el Sistema de Reclamaciones para ejercer acciones de protesta. Para interpretar esta protesta es importante señalar que se realizan respuestas muy personalizadas.

3. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

3.1. Áreas de Mejora conseguidas en el año 2020.

a) Se ha consolidado la mejoría relativa a la gestión de las reclamaciones del impacto de los centros. Se ha mejorado el traslado de las reclamaciones a los mismos para que mejoren sus programas de reducción de impacto.

b) Se ha consolidado y mejorado el proceso de gestión de las Reclamaciones en el marco del propio Departamento. Se han establecido interlocutores en la Central de Samur Social y en el propio Departamento.

c) Se ha mejorado la coordinación de las respuestas que se proporcionan desde diferentes servicios a una misma reclamación. La implementación de esta propuesta debería ser coordinada y asumida desde el Servicio Central de Reclamaciones.

d) Sería oportuno proceder a una revisión conjunta de las reclamaciones que se reiteran, mediante el establecimiento de un sistema de coordinación operativo entre todos los servicios que respondemos a reclamaciones conjuntas. No ha sido posible desarrollar esta Área de mejora.

e) En el marco del Departamento de Samur Social y Atención a las PSH se ha establecido un sistema de seguimiento y control interno del proceso de respuesta para evitar retrasos en la respuesta y, sobre todo, evitar que se quede alguna reclamación sin responder. No ha sido posible llevar a cabo este Área de mejora.

3.2. Propuesta de Áreas de Mejora para 2021

No resulta fácil definir las Áreas de Mejora para el año 2021 en el actual marco, en el que aún no se han cerrado las consecuencias de la COVID 19.

Por otro lado y en el nivel organizativo interno es un momento de cambio. Mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de fecha 4 de febrero de 2021, se ha suprimido la Dirección General de Intervención Comunitaria, Atención Social Primaria y Emergencia Social, que ha pasado a denominarse Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social y se ha creado una nueva dirección general, denominada Dirección General de Inclusión Social.

9801FFD745262115

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALEJANDRO GONZALO LOPEZ PEREZ - DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 12:54:39
LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 13:05:32
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD745262115

Esta dirección general ha asumido, entre otras, las competencias en materia de personas sin hogar, inmigración, convivencia, colectivos en riesgo o situación de exclusión social, relaciones interadministrativas e impulso de proyectos en la Cañada Real, mientras que a la Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social se le han atribuido competencias en materia de atención social primaria, emergencia social, SAMUR Social y asesoramiento y gestión de la exclusión socio residencial.

Esta reorganización administrativa va a suponer una mejora en la gestión de las sugerencias y reclamaciones que van a ser atendidas a través de dos departamentos, el Departamento de Samur Social y el Departamento de Atención a Personas sin Hogar. A corto plazo supone la designación de nuevos interlocutores y gestores de las reclamaciones en ambos departamentos.

Al margen de ello y para el periodo 2021 se reiteran las áreas de mejora que se han venido detectando:

a) Mejorar la coordinación de las respuestas que se proporcionan desde diferentes servicios a una misma reclamación y revisar conjuntamente las reclamaciones que se reiteran. En ambos casos sería oportuno establecer un sistema de coordinación operativo entre todos los servicios que respondemos a reclamaciones conjuntas. Esta propuesta debería ser coordinada y asumida desde el Servicio Central de Reclamaciones.

b) En el marco de los departamentos de Samur Social y de Atención a Personas sin Hogar se han establecido sistemas de seguimiento y control interno del proceso de respuesta para evitar retrasos en las respuestas y, sobre todo, evitar que se quede alguna reclamación sin responder.

c) Respecto a lo mencionado en el análisis cualitativo de las reclamaciones se plantea una importante Área de Mejora de cara al futuro, realizar un análisis de contenido de los textos de las mismas[2].

Firmado electrónicamente

EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS Y EMERGENCIA SOCIALES

Alejandro Gonzalo López Pérez

LA DIRECTORA GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

Laura Castaños Quero

[2] En este caso, se podría realizar en un momento determinado un contrato menor de análisis de las reclamaciones. Esto permitiría diseñar los contenidos de futuras Campañas de Sensibilización.

9801FFD745262115

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALEJANDRO GONZALO LOPEZ PEREZ - DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 12:54:39

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL
Fecha Firma: 26/02/2021 13:05:32

URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD745262115

9801FFD74508B146

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CARLOS PEREZ AGUILAR - DIRECTOR GENERAL DE MAYORES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 17:35:02
CSV : 9801FFD74508B146

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD74508B146

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CARLOS PEREZ AGUILAR - DIRECTOR GENERAL DE MAYORES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 17:35:02
CSV : 9801FFD74508B146

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.
   Las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

TAD	Número
Trato recibido	31
Retraso en acudir al domicilio	2
Copago/recibo/aportación persona usuaria	6
Mal funcionamiento entidad/personal	34
No conforme con las prestaciones	10
Supuestos hurtos/desperfectos	1
Distintos motivos relacionados por COVID-19	30

SAD	Número
Trato recibido	21
Supuestos hurtos/desperfectos	6
Retraso en acudir al domicilio	2
No conforme con las prestaciones	22
Mal funcionamiento entidad/personal	107
Copago/recibo/aportación persona usuaria	3
Cambios auxiliares/horarios	77
Horas asignadas/horas prestadas	20
Incumplimiento de horarios	2
Distintos motivos relacionados por COVID-19	180

COMIDA	Número
Calidad comida	6
Distribución reparto/retrasos	2
Mal funcionamiento entidad/personal	4
Trato recibido	2
Copago/recibo. Aportación de la persona usuaria	1
Distintos motivos relacionados por COVID-19	10

9801FFD74508B146

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CARLOS PEREZ AGUILAR - DIRECTOR GENERAL DE MAYORES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 17:35:02
CSV : 9801FFD74508B146

CENTROS DE DÍA (asistenciales)	Número
Respiro familiar	1
Servicio de fisioterapia preventiva	1
Transporte	5
Ruta de recogida	5
Atención personal	16
Atención sanitaria, preventiva y rehabilitación	7
Alimentación	8
Aportación persona usuaria	14
Instalaciones	2
Distintos motivos relacionados por COVID-19	51

CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES (de ocio)	Número
Podólogos/as	12
Tarjeta Madrid Mayor	4
Atención personal	1
Actividades	2
Distintos motivos relacionados por COVID-19	28

DEPENDENCIA (Atención a la Dependencia)	Número
Tiempo de tramitación	7
Grado reconocido	1
Servicios asignados en el PIA	1
Trato recibido	2
Revisión de Grado/Revisión de PIA	1
Otros	18

En el apartado "distintos motivos relacionados por el COVID-19, se han incluido las siguientes causas:

- Falta de pruebas (PCR, antígenos) y material para la protección de los/as trabajadores/as de los diferentes servicios.
- Disconformidad con las medidas de seguridad y actuaciones realizadas en la prestación de los servicios en situación de COVID.
- Cierre de los Centros de Día y de los Centro Municipales de Mayores.
- Desacuerdo con la política de cobro de los servicios y reserva de plazas en los Centros de Día.

9801FFD74508B146

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CARLOS PEREZ AGUILAR - DIRECTOR GENERAL DE MAYORES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 17:35:02
CSV : 9801FFD74508B146

ENTRADA

Se corresponde con el número de solicitudes que han sido recibidas en el Sistema SyR y por tipo de solicitud.

Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL DE MAYORES	Sugerencia	44
	Reclamación	691
	Felicitación	31
	Total	766

Canal de entrada

Unidad (Actual)	Tipo Canal de Entrada	Número de Solicitudes	%*Total
DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES	Telemático	286	37,34
	Teléfono	341	44,52
	Presencial	124	16,19
	Correo postal	15	1,96
	Total	766	100,00

CLASIFICACIÓN DE LAS SYR

En este apartado se muestran los datos de la actividad realizada por la unidad gestora de la Dirección General y que conllevan la finalización de la tramitación como SyR.

Materias y submaterias

Unidad	Materia	Submateria	Total
	Atención Social Primaria y ayudas sociales	Ayudas sociales	18
		Atención Social Primaria	1
		Total	**19**
	Servicios Sociales	Programas municipales	7
		Servicio de Ayuda a Domicilio (SAF)	1
		Servicios de ayudas a domicilio	453

9801FFD74508B146

Información de Firmantes del Documento

JUAN CARLOS PEREZ AGUILAR - DIRECTOR GENERAL DE MAYORES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 17:35:02
CSV : 9801FFD74508B146

MADRID

		Teleasistencia	112
		Atención a la dependencia	30
		Centros de día (asistenciales)	110
		Centros municipales de mayores (de ocio)	34
		Total	**747**
	Total		**766**

Localización por Dependencia municipal o Distrito

Unidad	Dependencia Municipal	Total
DIRECCION GENERAL DE MAYORES	SIN CALIFICAR	713
	Centro de día Fray Luis de León	2
	Centro de día Sanivida Latina	1
	Centro de día Peñagrande	2
	Centro de día Aurora Villa	3
	Centro de día Acuario	1
	Centro de Día Carmen Conde	1
	Centro de día Casa de Campo	1
	Centro de día Doctor Sagrado Alba	3
	Centro de día Guindalera	1
	Centro de día Entrevías	1
	Centro de día Gallur	1
	Centro de día Luis Peidró	3
	Centro de día Isaac Rabin	1
	Centro de día Jazmín	2
	Centro de día José Villareal	5
	Centro de día Miguel Delibes	4
	Centro de día Leñeros	1
	Centro de día Parque Querol	1
	Centro de día Pablo Casals	1
	Centro de día Pamplona	2
	Centro de día Proade	1
	Centro de día San Crispín	1
	Centro de día Teresa de Calcuta	7
	Centro de día Vicálvaro	1
	CMM Isaac Rabín	1
	CMM La Guindalera	1
	CMM La Vaguada	1
	CMM Peña Grande	1
	CMM Pérez Galdós	1
	CMM Tierno Galván	1
	Total	**766**

9801FFD74508B146

Información de Firmantes del Documento

JUAN CARLOS PEREZ AGUILAR - DIRECTOR GENERAL DE MAYORES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 17:35:02
CSV : 9801FFD74508B146

MADRID

		Total Activas	Pendiente de contestar fuera de plazo	Archivada sin respuesta	Contestada	No admitida	Total Terminadas	Total Entrada
DIRECCION GENERAL DE MAYORES	Felicitación	0	0	0	30	1	31	**31**
	Reclamación	7	0	11	621	52	684	**691**
	Sugerencias	0	0	0	42	2	44	**44**
	Total	**7**	**0**	**11**	**693**	**55**	**759**	**766**

9801FFD74508B146

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

Tras el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2020, en este apartado se indican las áreas en la que pueden desarrollarse acciones de mejora,

2.1.-Áreas de Mejora Centros Municipales de Mayores:

Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2021

Actuación 1: abordar el cambio de modelo de Centros Municipales de Mayores y los criterios de acceso a los mismos.

Se mantiene la misma por ser una actuación de continuidad.

Actuación 2: impulsar la reapertura de los Centros Municipales de Mayores tras la pandemia y de la reanudación de las diferentes actividades.

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

Actuación 1: abordar el cambio de modelo de Centros Municipales de Mayores y los criterios de acceso a los mismos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CARLOS PEREZ AGUILAR - DIRECTOR GENERAL DE MAYORES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 17:35:02
CSV : 9801FFD74508B146

Se mantiene la misma por ser una actuación de continuidad.

2.2.- Áreas de Mejora Centros de Día

Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2021

Actuación 1: implantar la atención normalizada en los Centros de Día al 100% tras la pandemia.

Actuación 2: impulsar el proceso del uso de la línea fría en los caterings de los Centros de Día.

Se mantiene la misma por ser una actuación de continuidad.

Actuación 3: revisión y supervisión de los protocolos y exigencias del Pliego en relación con el Servicio de transporte en Centros de Día.

Se mantiene la misma por ser una actuación de continuidad.

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

Actuación 1: impulsar el proceso del uso de la línea fría en los caterings de los Centros de Día.

Actuación 2: revisión y supervisión de los protocolos y exigencias del Pliego en relación con el Servicio de transporte en Centros de Día.

2.3 SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2021:

Áreas de Mejora

Actuación 1: revisión de los protocolos aplicados por las entidades SAD para el cambio del equipo auxiliar.

Actuación 2: abordar con las entidades SAD, la mejora en la transmisión de información entre el equipo coordinador, el equipo auxiliar, y el equipo auxiliar con las personas usuarias, ante cambio de profesionales.

9801FFD74508B146

Información de Firmantes del Documento

JUAN CARLOS PEREZ AGUILAR - DIRECTOR GENERAL DE MAYORES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 17:35:02
CSV : 9801FFD74508B146

MADRID

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

Actuación 1: revisión de los protocolos aplicados por las entidades SAD para el cambio del equipo auxiliar.

Actuación 2: abordar con las entidades SAD, la mejora en la transmisión de información entre el equipo coordinador, el equipo auxiliar, y el equipo auxiliar con las personas usuarias, ante cambio de profesionales.

Se mantienen las mismas por ser actuaciones de continuidad.

2.4 SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TAD)

Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2021:

Áreas de Mejora

Actuación 1: supervisar con las entidades TAD, la atención prestada ante peticiones de ayuda.

Actuación 2: controles periódicos de los tiempos y plazos recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (plazos de instalación, averías, desplazamientos, etc.)

Actuación 3: mantener la escucha de los audios y el seguimiento de las actuaciones.

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

Actuación 1: supervisar con las entidades TAD, la atención prestada ante peticiones de ayuda.

Actuación 2: controles periódicos de los tiempos y plazos recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (plazos de instalación, averías, desplazamientos, etc.)

Actuación 3: mantener la escucha de los audios y el seguimiento de las actuaciones.

Se mantienen las mismas por ser actuaciones de continuidad.

2.5 PROGRAMACIÓN, EVALUACIÓN Y DESARROLLO

Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2021:

9801FFD74508B146

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CARLOS PEREZ AGUILAR - DIRECTOR GENERAL DE MAYORES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 17:35:02
CSV : 9801FFD74508B146

Actuación 1: avanzar en el abordaje de la vulnerabilidad en personas mayores con riesgo de maltrato, aislamiento y situaciones de soledad no deseada.

Actuación 2: facilitar información a la ciudadanía sobre los recursos para las personas mayores.

Se mantienen las mismas por ser actuaciones de continuidad.

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

Actuación 1: avanzar en el abordaje de la vulnerabilidad en personas mayores con riesgo de maltrato, aislamiento y situaciones de soledad no deseada.

Actuación 2: facilitar información a la ciudadanía sobre los recursos para las personas mayores y actualización continua de la web municipal y las redes sociales.

2.6 GESTIÓN DE LA SOLICITUD DE DEPENDENCIA

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

Actuación 1: desarrollar mejoras en la interconexión con el registro municipal.

Actuación 2: mejorar en la coordinación con la Consejería competente en el reconocimiento de la situación de dependencia y acceso a las prestaciones del sistema.
Actuación 3: informar a las personas solicitantes de reconocimiento de la situación de dependencia.

9801FFD74508B146

Información de Firmantes del Documento
JUAN CARLOS PEREZ AGUILAR - DIRECTOR GENERAL DE MAYORES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 17:35:02
CSV : 9801FFD74508B146
MADRID

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Las acciones y medidas realizadas durante el año 2020, para la corrección de las sugerencias y reclamaciones se han ajustado a las propuestas de actuación planificadas para el mismo, en cada uno de los servicios prestados por la Dirección General de Mayores.

Firmado electrónicamente
EL DIRECTOR GENERAL
DE MAYORES

Juan Carlos Pérez Aguilar

9801FFD74508B146

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CARLOS PEREZ AGUILAR - DIRECTOR GENERAL DE MAYORES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 17:35:02
CSV : 9801FFD74508B146

9801FFD74515DEB2

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIAS, INFANCIA, EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD74515DEB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

La Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, que depende del Área de Familias, Igualdad y Bienestar social, se divide en dos Subdirecciones Generales:

- La Subdirección General de Familias e infancia, cuya área de actividad son los **Servicios Sociales**, y su correspondiente bloque de análisis, las ayudas sociales y los servicios sociales, dirigidos a colectivos específicos, que realiza a través de proyectos de prevención y protección.
- La Subdirección General de Educación y juventud, cuya área de actividad, **Educación y Juventud**, tiene asociada el bloque de análisis que dirige su atención a los centros, actividades y recursos socioeducativos, el mantenimiento y recursos humanos en Centros públicos escolares, la coordinación y gestión de enseñanzas artísticas y proyectos dirigidos a Juventud.

Durante el año 2020 se han recibido en la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, un total de 360 SyR, de los cuales, 68 son sugerencias, 294 son reclamaciones y 24 felicitaciones.

En función de las competencias atribuidas a la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, se realizará el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, recibidas durante el año 2020, de acuerdo con los bloques de análisis expuestos y las correspondientes submaterias del sistema SyR, que diferencia los servicios o centros municipales donde se desarrollan las actividades y programas, y los motivos y causas que han ocasionado la apertura de los expedientes SyR.

Principales motivos y causas planteadas por los ciudadanos de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

Analizamos ahora específicamente cada servicio:

FAMILIAS E INFANCIA	
SUBMATERIAS SISTEMA SyR	ANÁLISIS DE LAS SYR

9801FFD74515DEB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

Centros Residenciales	**Sugerencias y Reclamaciones:** • Ha finalizado su plazo de estancia en la residencia y está disconforme con tener que buscar otro alojamiento, pues refiere estar enferma de COVID-19.
Centros Atención Infancia	**Sugerencias y Reclamaciones:** • Petición de información o documentación. • Se solicita cambio de profesionales o de Centro. • Desacuerdo con la intervención realizada por los profesionales. • Se solicita valoración por parte del CAI. • Rechazo a que se facilite información al centro de salud o al colegio. • Desacuerdo con lo expuesto en un informe elaborado por el CAI. • Disconformidad con la medida de protección adoptada.
Casa Grande	**Sugerencias y Reclamaciones:** • **Sugerencia** que hace referencia al empleo del lenguaje inclusivo en los correos que se envían desde Casa Grande Tetuán y lo tedioso que resulta su lectura al emplear "X" o "@"para incluir a ambos sexos. Sugiere la recomendación de la RAE que representa la escritura correcta del lenguaje, para ser utilizado por las administraciones públicas.
Centro Apoyo Familiar	**Sugerencias y Reclamaciones:** • Una familia solicita ser atendida por una terapeuta que hable en inglés. • Se reciben dos reclamaciones en relación con las instalaciones del CAF 2, en concreto aludía a las condiciones deficitarias del local y que afectan a la insonorización y falta de privacidad para las intervenciones familiares. • Hubo una petición de informe sobre la asistencia de la familia a un proceso de mediación. • Una persona nos manifiesta su descontento con el trato recibido en el CAF. **Felicitaciones:** • 3 felicitaciones reconociendo la atención y el trato recibido por parte del equipo de profesionales de los centros.
Centro de Intervención Parental	**Sugerencias y Reclamaciones:** • Actuación profesional: El progenitor no custodio se queja de cómo se han intervenido en el servicio de punto de encuentro familiar del CIP con el menor y su progenitora.

9801FFD74515DEB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

	• Condiciones de seguridad insuficientes en situación de pandemia de COVID-19 por falta de ventilación directa en una sala en la que se celebran visitas. • Mantener abierto el Centro de Intervención Parental en tiempo de pandemia, fomentando así, las posibilidades de contagio.
Puntos de Encuentro Familiar (PEF)	**Sugerencias y Reclamaciones:** • Conducta de los profesionales: bien, achacable directamente al profesional (no facilitar un justificante, no informar correctamente del horario de una visita programada, no aceptar trasladar documentos de un progenitor a otro…), o bien, por permitir actuaciones de terceros como por ejemplo no impedir la asistencia de un progenitor no custodio en tiempo de confinamiento o hacer grabaciones (no demostrado…), dar comida (está permitido), etc. • Medidas de seguridad COVID-19: insuficiente seguridad en el centro (salas sin ventanas), restricción del tiempo y frecuencia de las visitas. • Falta de coordinación entre PEF y otro recurso: en este caso, con un recurso de la red de atención a la violencia de género como es el CAPSEM. • Falta de neutralidad del equipo. • Incumplimiento del régimen de visitas por parte de la progenitora custodia. • No tener acceso a su expediente en PEF. • No haber recibido respuesta a una reclamación.
Ayudas Sociales para gastos de vivienda habitual	**Sugerencias y Reclamaciones:** • Reclamación sobre ayuda presentada en 2019 • Reclamaciones por no conceder ayudas para gastos de vivienda a personas carentes de ingresos económicos suficientes.

EDUCACIÓN Y JUVENTUD	
SUBMATERIAS SISTEMA SyR	ANÁLISIS DE LAS SYR
Centros educativos municipales	**Sugerencias y Reclamaciones** • Reducción de las horas lectivas y de la ratio de las clases de Formación Básica y Lenguaje Musical.

9801FFD74515DEB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

	• Mantenimiento de la distancia interpersonal y ventilación en las aulas de las Escuelas Municipales de Música y Danza ante la situación de crisis sanitaria generada por el COVID. • Cumplimiento del uso de mascarilla. • Problemas con el sistema de climatización de una escuela. • Solicitud de cambio del horario asignado en los centros. • Acumulación en el calendario escolar de días festivos en lunes y pérdida clases. **Felicitaciones** • Reconocimiento al trabajo desarrollado por una profesora de piano en la Escuela Municipal de Música Federico Chueca durante el confinamiento del pasado curso en las clases on line.
Actividades Educativas de "Madrid un Libro abierto"	• Empresa de autocares reclama sobre la imposibilidad de ejecutar el contrato firmado por las restricciones derivadas de la pandemia. • Dos centros educativos se quejan por las dificultades encontradas para cumplimentar la solicitud de actividades del programa vía online.
Centros abiertos	**Sugerencias y Reclamaciones** • Retraso en la devolución de cuotas de Semana Santa. • Mejora de la Información y Difusión. • Reclamaciones sobre los Plazos de Inscripción, formalización, listas de espera y sorteos. • Ampliación de los días de actividad y horario de Centros. • Incremento de la franja de edad para inscribirse en las actividades. • Fallos en la gestión Telemática para cumplimentar la solicitud.
Escuelas Infantiles	**Sugerencias y Reclamaciones** • Demanda de Información sobre el protocolo en las EEII municipales frente al COVID-19. • Suspensión temporal del contrato de las escuelas infantiles del Ayuntamiento de Madrid con motivo del Decreto del Estado de Alarma y la paralización de todo servicio no esencial. • Disconformidad sobre la reapertura de las escuelas infantiles municipales durante el mes de julio para todas aquellas familias que necesitasen conciliación por motivos laborales. • Solicitud para que la publicación de la lista de admitidos sea on-line. • Retraso de la apertura de la escuela infantil de nueva creación. • Revisión de los puntos de baremación en el proceso de admisión. • Fallo en la sede electrónica para la solicitud de plaza en el proceso de admisión y Becas en escuelas infantiles privadas. • Problema en el funcionamiento del sistema de calefacción y aire acondicionado de la E.I. Sabina. • Incompatibilidades para poder percibir las becas de la escolarización en centros de educación infantil de titularidad privada. • Instalación de Toldos E.I. La Oliva.

9801FFD74515DEB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

	• Queja trato Escuela Infantil Las Mercedes **Felicitaciones**: • Por la gestión de las escuelas infantiles municipales en especial La Verbena de la Paloma. • Al personal educativo de la Escuela infantil Las Leandras
Juventud	**Sugerencias y Reclamaciones** • Sugerencia de ping-pong en Hontalbilla. • Demandan árabe en cursos de idiomas. • Propuesta de ampliar edad para cursos de idiomas. • Oposición sobre los criterios de selección de alumnos/as. • Solicitud de devolución de fianza. • Fallo en el funcionamiento de un link de inscripción. • Solicitud de permanencia del monitor de la sede de QuedaT. en Tetuán. • Disconformidad con la equipación facilitada para el curso de piragüismo. • Queja por hacer curso de maquillaje con la mascarilla puesta. • Fallo en el Registro Electrónico para presentar una subvención. • Molestias por ruidos en la sede de QuedaT. Arganzuela y QuedaT Vicálvaro

9801FFD74515DEB2

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Identificadas las áreas de mejora, a lo largo del 2020 se han adoptado las siguientes medidas para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos.

MATERIA: **FAMILIAS E INFANCIA**

De los cuatro Departamentos de la Subdirección General de Familias e infancia, se han recibido las siguientes Sugerencias y Reclamaciones:

El Departamento de Protección a la Infancia ha recibido 18 reclamaciones y de estas una, no corresponde a la gestión de los servicios de este Departamento. Está dirigida a Recursos Residenciales que este Departamento subvenciona.

Se han respondido a todas las reclamaciones en tiempo y forma de acuerdo, a lo recogido en la Carta de Servicios de los Centros de Atención a la infancia.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

CENTROS DE ATENCION A LA INFANCIA:

Los Centros de Atención a la Infancia (CAI) son los servicios de atención social especializada que, junto con los Servicios de Atención Social Primaria (Centros de Servicios Sociales), configuran la red municipal de protección a menores en la ciudad de Madrid. Contribuyen a la detección de las situaciones de riesgo y desprotección de los menores que residen en el municipio de Madrid y ofrecen servicios de apoyo y atención especializados a los menores en situación de riesgo grave o presunto desamparo y a sus familias. Pretenden, en suma, garantizar el buen trato a los menores y la preservación familiar mediante el acompañamiento, la supervisión y el tratamiento especializado aplicando estrategias psicológicas, educativas y sociales. Desde estos centros y a través de la Comisión de Apoyo familiar, órgano colegiado en el que participan Atención Social Primaria, el propio Centro de Atención a la Infancia, responsables del sistema educativo y de salud de la comunidad de Madrid y técnicos del Área de Protección de Menores de la Comunidad de Madrid, se realizan propuestas de medidas de protección (guarda y tutela) a la Comisión de Tutela del Menor, cuando se considera que el menor no está debidamente atendido o protegido por sus progenitores o tutores legales. Estas propuestas, como es fácil de comprender, suelen contar inicialmente con la oposición de los progenitores con los que es preciso realizar un trabajo de concienciación respecto a los perjuicios que pueden estarse ocasionando al menor, que, en ocasiones no es bien entendido por los progenitores pudiendo dar lugar a reclamaciones.

El acceso a los CAI se realiza en la mayoría de los casos desde los Servicios de Atención Social Primaria y el acceso directo se lleva a cabo principalmente a través de la Comisión de Tutela del Menor, Juzgados y Fiscalía de Menores.

La red de CAI del Ayuntamiento de Madrid cuenta actualmente con 12 centros, integrados por equipos interdisciplinares de profesionales (Psicólogos/as, Trabajadoras/es Sociales y Educadores/as Sociales) con formación especializada y experiencia en intervención terapéutica con menores y familias, al frente de los cuales hay un equipo directivo.
La red de Centros de Atención a la Infancia cuenta con 204 trabajadores, 177 de ellos son personal técnico y el resto personal administrativo y de servicios.

También hay que señalar que, durante 2020, los Centros de Atención a la Infancia han atendido a 13.694 menores correspondientes a 7.664 familias y a un total de 18.662 adultos.

Durante el 2020, se han finalizado las obras de acondicionamiento del edificio al que se trasladará el CAI 2, en los primeros meses del año 2021. También se ha realizado la compra de mobiliario nuevo para este y otros centros.

Asimismo, se está valorando el traslado a otra ubicación más adecuada del CAI 5.

Se mantienen expuestos públicamente en todos los CAI, de forma permanente, los compromisos de la Carta de Servicios y los derechos y obligaciones, para facilitar la información de los usuarios.

9801FFD74515DEB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

En el **Departamento de Familia,** se han recibido 3 felicitaciones, 1 sugerencia y 19 reclamaciones respecto a cinco de los servicios que se prestan:

a) Servicio de Apoyo a Familias con Menores (SAF)
b) Centros de Programa Casa Grande (CG) 1 Sugerencia
c) Puntos de Encuentro Familiar (PEF) 10 Reclamaciones
d) Centro de Intervención Parental (CIP) 4 Reclamaciones
e) Centros de Apoyo a las Familias (CAF) 5 Reclamaciones y 3 Felicitaciones

CASA GRANDE:
Casa Grande es un equipamiento que se pone a disposición de las familias con niños de 0 a 4 años para favorecer la relación entre los pequeños y sus progenitores en un ambiente de juego y que facilita, a su vez, la relación de los padres y madres con otras familias para compartir sus inquietudes y experiencias en relación a la crianza de los niños y las niñas.

En 2020 se ha recibido 1 Sugerencia, del total de 2.858 familias en alta, lo que supone el 0,034%.

La única sugerencia que hubo hacía referencia al empleo del lenguaje inclusivo en los correos que se envían desde Casa Grande Tetuán. Se indicó a todos los centros del Programa Casa Grande que, para facilitar la lectura se emplee -en todos los correos e informaciones escritas- el término neutro siempre que sea posible y evitar la sobrecarga de símbolos que hacen más tediosa la lectura. Se revisa por el Departamento la documentación que se publica para que el lenguaje empleado sea inclusivo, pero no dificulte la lectura.

Se tiene en cuenta la "guía para utilizar un lenguaje inclusivo en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos".
No se ha vuelto a recibir ninguna otra sugerencia en relación, a este asunto.
Se está prestando especial atención al lenguaje empleado en las informaciones escritas desde Casa Grande.

CENTROS DE APOYO FAMILIAR:

Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) son dispositivos interdisciplinares y especializados que ofrecen apoyo a las familias para afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de sus funciones parentales y para prevenir y ayudar a resolver situaciones de crisis o conflictividad familiar. También se realizan actividades formativas para la familia y se fomenta la participación comunitaria.

En 2020 se han recibido 5 reclamaciones, 1 felicitación que estaba incluida en una reclamación y 2 felicitaciones. Cabe destacar que se ha producido un descenso muy significativo de reclamaciones con respecto al año pasado que fueron 20.

En relación, a las reclamaciones:
Una familia solicita ser atendida por una terapeuta que hable en inglés. Tras plantearse la situación familiar en el Equipo de Trabajo de Menor y familia (ETMF) del distrito de Retiro,

9801FFD74515DEB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

se determina el recurso idóneo desde el que prestar una mejor atención a las necesidades de la familia.
Se reciben dos reclamaciones en relación con las instalaciones del CAF 2, en concreto aludía a las condiciones deficitarias del local y que afectan a la insonorización y falta de privacidad para las intervenciones familiares.
Este centro se trasladó a la Calle Ramón Power nº 54 el 30 de noviembre de 2018, con el traslado se buscaba mejorar y facilitar las comunicaciones con el transporte público para el acceso de las familias.
Una vez detectadas las deficiencias del centro, se han elaborado informes a diferentes instancias y se ha determinado el cambio de local para cuando sea posible.

Hubo una petición de informe sobre la asistencia de la familia a un proceso de mediación.
Se les remite la información solicitada, indicándole el número de sesiones realizadas y el motivo de cierre del expediente en el CAF.

Una persona nos manifiesta su descontento con el trato recibido en el CAF. Esta reclamación no fue contestada por el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones por no ser validada en plazo por la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud.
En concreto, su queja se refería al hecho de tener que esperar en la calle a ser atendida. Se le indicó que esto es debido a los nuevos protocolos de seguridad establecidos por la situación de emergencia sanitaria del COVID 19, las características físicas del CAF y porque no se disponía, aún, del despacho donde iba a ser atendida de forma segura, limpio y ventilado.
Después de la espera en la calle, la usuaria se marchó sin ser atendida. Ante esta situación, le fueron expresadas las disculpas oportunas y se tomaron las medidas adecuadas, entre ellas, la Directora del CAF llamó por teléfono para disculparse por lo sucedido y ofrecerle una nueva cita.

CENTRO DE INTERVENCION PARENTAL:

Las familias que acuden a Coordinación Parental, son derivadas mediante sentencia judicial, por lo que no es un servicio de libre acceso. Eso supone que las condiciones están sujetas a lo establecido en sentencia judicial, por lo que no es competencia del CIP introducir modificaciones. No obstante, se traslada los motivos de queja y se le da todas las facilidades de comunicación, llegando incluso a mantener entrevistas telefónicas. Finalmente se les orienta a que si persisten sus dificultades para poder implicarse en el proceso de Coordinación Parental, debe ponerse en contacto con el magistrado del Juzgado de Primera Instancia de Madrid que ha derivado a la familia a este servicio.

Durante 2020 se han recibido cuatro reclamaciones y se admitieron tres. Dos de ellas fueron interpuestas por la misma persona y con reiteración de motivos, por lo que no se aceptó.

Los motivos a los que hicieron relación fueron:

- Actuación profesional

9801FFD74515DEB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

- Condiciones de seguridad insuficientes en situación de pandemia de COVID-19

- Mantener abierto el Centro de Intervención Parental en tiempo de pandemia, fomentando así, las posibilidades de contagio.

Hubo que desestimar consideraciones hechas sobre el equipo de profesionales del CIP en aplicación de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica del Ayuntamiento de Madrid de 11 de marzo de 2019 (art 29.e) por considerar que estaban formuladas en términos ofensivos para el personal del SPEF y municipal.

Ocurre que no siempre es bien comprendido el papel que pueden jugar los profesionales de los servicios. En concreto, en un servicio de punto de encuentro, cuando el menor no quiere entrar a ver al progenitor/a con derecho a visitas, éste espera que los profesionales logren que sí se cumpla el régimen de visitas y cuando no es así, resulta difícil de aceptar que la conducta profesional ha sido la correcta. Es una garantía de imparcialidad el que las partes tengan acceso a los informes que el CIP emite al juzgado en cada caso dando cuenta detallada de todo lo acaecido en los días en los que hay visitas o entregas y recogidas programadas. No es necesario tomar más medidas puesto que esto se hace de manera sistemática y desde el Departamento de Familia, de la SDG de Familias e Infancia, se controla.

Es cierto que en tiempos de pandemia la máxima ventilación es una recomendación y que, en el Centro de Intervención Parental, no todas las salas tienen ventanas. Por eso desde el mes de octubre se instalaron tres filtros de aire distribuidos en diferentes estancias del centro y concretamente, en la sala en la que se realizan las visitas del Servicio de Punto de Encuentro Familiar se instaló uno.

En cuanto a cerrar el centro por situación de crisis sanitaria, el CIP y los Puntos de Encuentro Familiar quedaron cerrados a toda actividad presencial a partir del día 27 de marzo de 2020. Dicha decisión se tomó de forma paulatina dado que el CIP fue declarado servicio esencial y que desde el Sistema de Justicia no se emitieron directrices en cuanto a la suspensión de los regímenes de visitas.

Con fecha 11 de marzo de 2020, el Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social dictó un Decreto de adopción de medidas preventivas ante la propagación de la COVID-19, en el ámbito de las actividades de competencia del Área de Gobierno.

El Decreto del Alcalde de 12 de marzo de 2020 por el que se determinan los Servicios del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos -con motivo de las medidas excepcionales adoptadas para contener el COVID-19-, recogió en su ANEXO 1, apartado 7 (Actuaciones necesarias para garantizar la prestación de los servicios en la ciudad de Madrid), que los Puntos de Encuentro Familiar y el Centro de Intervención Parental, adscritos al Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social constituyen Servicios esenciales en la Ciudad de Madrid.
Además, en el Apartado Segundo de dicho decreto (Formas de organización del trabajo) se decía:

9801FFD74515DEB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

2. Se mantendrá la modalidad presencial en la organización del trabajo en relación con aquellas actividades que resulten imprescindibles para garantizar la prestación de los servicios públicos municipales que, por sus especiales características, no admiten su realización en la modalidad no presencial.
3. En relación con los demás servicios, se dispone la implantación de formas de trabajo no presenciales.

El Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 dice:

Apartado II "...se priorizarán los sistemas de organización que permitan mantener la actividad por mecanismos alternativos, particularmente por medio del trabajo a distancia."

Así, a partir del 27 de marzo de 2020, quedó interrumpida toda actividad que supusiera la presencia física de personas en las instalaciones de los Puntos de Encuentro Familiar y del Centro de Intervención Parental. La atención pasó a ser en su totalidad, telefónica y a través de internet.

9801FFD74515DEB2

PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR:

Los Puntos de Encuentro familiar (PEF) son dispositivos destinados a facilitar el desarrollo del régimen de visitas de los y las menores con sus familias, tras situaciones de ruptura de la convivencia familiar, garantizando el derecho de las/los menores a relacionarse con sus progenitores y/o familia extensa. A estos dispositivos se accede por derivación de los órganos judiciales y administrativos, esto es: Juzgados de Familia, Juzgados de Violencia sobre la Mujer, Comisión de Tutela del Menor y Centros de Atención a la Infancia.

En 2020 se han recibido 10 reclamaciones, interpuestas por 7 personas y afectan a los 3 Puntos de encuentro Familiar (PEF).

PEF	PEF 1	PEF2	PEF3
RECLAMACIONES	6	2	2
PERSONAS QUE PRESENTAN RECLAMACION	4	1	2

Habiendo atendido a 2.244 personas en 2020, las que han presentado una o más reclamaciones representan el 0,31% (en 2019 representaron un 0,37% siendo la población atendida menor en ese año).

Los motivos han sido en relación con:

- Conducta de los profesionales
- Medidas de seguridad COVID19
- Falta de coordinación entre PEF y otro recurso
- Falta de neutralidad del equipo

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

- Incumplimiento del régimen de visitas por parte de la progenitora custodia
- No tener acceso a su expediente en PEF
- No haber recibido respuesta a una reclamación

En julio de 2020 se amplió el horario de atención en los tres Puntos de Encuentro y se contrató a más personal. El horario anterior era de 10 a 14 horas y de 17 a 20 horas, permaneciendo cerrados los lunes. El nuevo horario contempla abrir los lunes de 17 a 20 horas y de martes a viernes hacerlo de 10 a 14 horas y de 15 a 20 horas. Fines de semana el mismo horario. Se han contratado 7.550 horas más de profesionales al año.

La reclamaciones de este año relativas a la conducta de los profesionales del equipo técnico, ya sea por lo hecho o por lo que han dejado de hacer, tienen que ver con una no comprensión del rol de los profesionales y de confundir lo que las personas usuarias pueden pedir al equipo del PEF y lo que tienen que pedir en los juzgados así como por desconocer lo que está permitido o no en el PEF durante el tiempo de visitas (no se puede grabar con vídeos pero sí se pueden ver vídeos, por ejemplo). El acceso al propio expediente está limitado a la ficha inicial, al plan de intervención familiar y a los informes emitidos (que ya les llegan a través de los juzgados) y no pueden tener acceso a ninguna información relativa a terceros o cualquier tipo de información si el interés superior del menor así lo aconseja. Estas limitaciones dieron lugar a una queja infundada.

Por otro lado, para poder atender a todas las familias cumpliendo con unas normas de seguridad mínimas, fue preciso disminuir los tiempos y las frecuencias de las visitas. Se explicó el motivo a todas las familias y se comunicaron los cambios a los jueces. No ha habido oposición por parte de éstos y en la medida de lo posible, si la lista de espera lo permite, se irán recuperando los tiempos establecidos por sentencia judicial.

En 2020 se ha hecho un esfuerzo especial por articular más a los PEF con los recursos de la red de atención a la violencia de género. Se han creado protocolos “ad hoc” que garanticen una integración de criterios en la intervención con familias donde ha habido violencia de género. En ese sentido, junto con los dos Centros de Atención Psicosocioeducativa para Mujeres Víctimas de Violencia de Género y sus Hijos e Hijas (CAPSEM), los PEF han mantenido reuniones para un mejor funcionamiento y la coordinación de casos está siendo fluida.

Con relación a la falta de neutralidad de los equipos, debemos decir que la neutralidad debe entenderse como imparcialidad porque los equipos técnicos siempre van a primar el bienestar del menor. A veces uno de los progenitores pide que tomen partido por él y el no hacerlo es interpretado como estar de la otra parte. Trabajamos con familias en las que el componente emocional es muy elevado.

El incumplimiento del régimen de visitas por parte del progenitor o progenitora custodio/a, es responsabilidad única del mismo. El PEF se limita a informar de lo acontecido al juzgado correspondiente.

No haber recibido contestación a una reclamación tiene que ver con la expectativa de haberla tenido en un plazo menor de tiempo. Para 2021 se intentará mejorar las ratios de

9801FFD74515DEB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

tiempo de respuesta, aunque no se cuenta con recursos humanos suficientes para actuar con ratios menores.

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO CON MENORES:

El Servicio de Apoyo a Familias con Menores (SAF) es una prestación básica de los Servicios Sociales para la ayuda a domicilio que tiene como misión favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral y apoyar la atención del menor en su propia familia, compensando y complementando los déficits familiares, sin sustituir la responsabilidad familiar.

En 2020 no se ha recibido ninguna reclamación en el Servicio SAF-Menores.

El **Departamento de Prevención**, solo ha recibido una Reclamación dirigida al Programa "Quedamos al salir de clase":

SERVICIO QUEDAMOS AL SALIR DE CLASE:

Se procede a realizar escrito de contestación a la reclamante informando del retraso en la tramitación del expediente, al haber reclamado por el retraso en el mismo.

El Departamento Jurídico ha recibido tres reclamaciones relacionadas con Ayudas Sociales para gastos de vivienda habitual y una sugerencia:

AYUDAS SOCIALES:

El número de solicitudes de Ayudas Sociales para gastos de vivienda habitual, han descendido al no estar abierta la convocatoria pública para la concesión de estas ayudas sociales dirigidas a vecinos de Madrid con escasos recursos para colaborar en sus gastos por vivienda habitual. En 2020 han entrado cuatro nuevas solicitudes, y una de ellas, corresponde a una sugerencia, que reivindica la necesidad de tales ayudas; tres son reclamaciones, de personas que no conociendo la situación de la convocatoria han realizado solicitudes a la misma.

9801FFD74515DEB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

MATERIA: **EDUCACIÓN Y JUVENTUD**

En lo referente a las competencias de la **Subdirección General de Educación y Juventud**:

Lo primero que debemos destacar, es el aumento significativo de reclamaciones, dirigidas a los Centros educativos Municipales y Escuelas Infantiles con respecto al 2019. La mayor parte de ellas, están relacionadas con motivo del Covid-19 y el impacto que ha tenido en el cierre y limitaciones de algunos servicios, lo que ha supuesto la disminución de la ratio en las aulas, reducción o cambios en los horarios y las demandas de información por parte de los ciudadanos sobre el protocolo de actuación y su cumplimiento en los centros educativos.

El resto de reclamaciones abarcan temas diversos pero sin un motivo recurrente, lo que nos lleva a pensar que son debidas a hechos y circunstancias puntuales.

Los **CENTROS EDUCATIVOS MUNICIPALES** han recibido 160 reclamaciones y predominan las que hacen alusión a los siguientes motivos:

- **La Reducción de las horas lectivas de las clases de Formación Básica y Lenguaje Musical,** debido a la disminución de la ratio, medida incluida en el Protocolo de contingencia de las Escuelas Municipales de Música y Danza, de acuerdo con lo establecido por las autoridades sanitarias, ante la situación de crisis generada por el COVID-19, con el fin de limitar los contactos del alumnado y garantizar el mantenimiento de la distancia entre personas dentro de las aulas.

  No obstante, una vez dadas las explicaciones oportunas ante este hecho, algunos ciudadanos han vuelto a mostrar su disformidad a través de nuevas reclamaciones, que han sido respondidas ratificando la respuesta que ya se les ofreció, ya que sus demandas eran incompatibles con los actuales contratos que gestionan las Escuelas Municipales de Música y Danza.

- Para las quejas que hacen referencia a **la correcta ventilación en las aulas y al mantenimiento de la distancia interpersonal** de las Escuelas Municipales de Música y Danza, se informó que los Servicios Técnicos competentes habían analizado los edificios y se había comprobado que los sistemas de ventilación garantizaban el cumplimiento de las medidas sanitarias necesarias para el desarrollo del servicio antes del inicio del curso escolar. En relación al mantenimiento de la distancia interpersonal, se informó de su cumplimiento en todos los casos, ya que para los grupos en los que no se cumplía dicho distanciamiento se habían tomado las medidas necesarias, bien por la reducción de horas lectivas y ratios contemplada en el Plan de contingencia o por la gestión realizada para la cesión de espacios más amplios en el caso de tres Escuelas ubicadas en centros culturales.

9801FFD74515DEB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

Además, en relación con lo anterior, gracias al análisis exhaustivo en colaboración con los técnicos de los distritos, se está tramitando el suministro de medidores de CO2 para **controlar la calidad del aire y adecuar la ventilación de las aulas**, en las 14 Escuelas de Música y Danza junto con las 2 de nueva creación.

- Otro aspecto recurrente en las reclamaciones es debido a **la Acumulación en el calendario escolar de días festivos que caen en lunes,** lo que conlleva una pérdida clases para los alumnos que tienen ese día de la semana asignado. No obstante, siendo conocedores de esta situación y para compensar este hecho, se resolvió incluir como lectivos, dos lunes que, en el calendario establecido por la Comunidad de Madrid para los centros de educación general, no lo eran, informando a los usuarios de ello.

- Las reclamaciones derivadas de aspectos aislados y puntuales se han tratado directamente con la dirección de la escuela para su análisis e intervención. Gracias a ello se ha podido ofrecer una respuesta con información suficiente y adecuada, intentando en todo momento aportar soluciones de mejora.

En lo que respecta a las 161 reclamaciones atribuidas a las **ESCUELAS INFANTILES,** se han realizado las siguientes acciones:

- Se ha informado a los ciudadanos que las Escuelas Infantiles públicas del Ayuntamiento de Madrid, han adoptado en todo momento las medidas preventivas y recomendaciones de salud pública como consecuencia de la situación y evolución del COVID-19, bajo el mismo marco de indicaciones y recomendaciones elaboradas por las administraciones sanitarias.

  El Protocolo elaborado para las escuelas infantiles municipales, ofrece medidas y orientaciones específicas que pueden ser adaptadas a la realidad de cada centro, cumpliendo cuidadosamente las medidas sanitarias y manteniendo la calidad educativa de la que disponen nuestras escuelas.

  Un asunto de gran relevancia es el trabajo que se está realizando en el acondicionamiento de los patios y espacios exteriores de las escuelas, para permitir su uso en las diversas situaciones climáticas y favorecer entornos lo más seguros posible frente al Covid-19. Además, actualmente se está gestionando la instalación de toldos en las escuelas infantiles, que han sido objeto de reclamación y se pretende que estén listos para la próxima primavera.

9801FFD74515DEB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

- Con respecto a las reclamaciones referentes a los problemas en la sede electrónica, tanto para la solicitud de plaza en el proceso de admisión, como para la solicitud de Becas en las escuelas infantiles privadas, han sido remitidas al Servicio de Administración Electrónica y al IAM, solventando la incidencia rápidamente.
  Cuando la incidencia prevalecía nos hemos puesto en contacto telefónico con los ciudadanos, para prestarles ayuda y orientación con las dificultades encontradas en el cumplimiento de los trámites.

- Se han realizado diálogos con los directores/as de las escuelas, que han sido objeto de reclamación para analizar los hechos, aplicar una correcta intervención y ofrecer una respuesta a las familias, desde el punto de vista formal a todas las cuestiones que se planteaban.
  De igual manera, cuando se ha tratado de una felicitación expresa a una escuela se le ha dado traslado de la misma.

  -En noviembre de 2020 estaba prevista la apertura de la escuela infantil municipal situada en la calle Rodas del distrito Centro, aumentando a 103 la oferta de plazas, pero por motivos ajenos a las competencias de esta Dirección General, se ha retrasado su inauguración, provocando numerosas reclamaciones por parte de las familias afectadas. Desde el Departamento de Escuelas Infantiles se ha mantenido un contacto continuo con las familias, compartiendo toda la información posible, resolviendo sus inquietudes y detallando la marcha y avance de las escuelas.
  Como medida compensatoria, las familias afectadas podrán acceder a las ayudas de la convocatoria de becas de escolarización en escuelas infantiles para el curso 2020-2021. De esta manera, obtendrán una compensación por los gastos de escolarización que hayan debido afrontar con motivo de la demora en la prestación del servicio y hasta el comienzo del mismo.

En materia de **JUVENTUD,** atendiendo a las 12 reclamaciones recibidas durante el año 2020, se han llevado a cabo las siguientes medidas para tratar de mejorar los servicios:

- Con el fin de optimizar la difusión de la información y responder a la demanda ciudadana, durante el año 2020 a través del Conecta Juventud 2.0, se han ido realizando continuas actualizaciones en todas las redes sociales con las actividades que se realizan en los centros juveniles.

- Se ha revisado y valorado la reparación o compra de material de los Centros Juveniles.

9801FFD74515DEB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

- Se han realizado todos los ajustes técnicos necesarios para solventar los problemas en la web y en el registro.

- Se ha informado al ciudadano de los criterios de selección de alumnos/as, haciendo constancia de que toda la información es pública.

- Se ha orientado a cada usuario sobre la forma adecuada de solicitar la devolución de las fianzas.

- Como años anteriores, se ha participado en el proceso de Mediación Vecinal, para la solución de los conflictos que han podido surgir de una forma ágil y efectiva.

- Teniendo en cuenta las demandas recibidas, se estudiará y valorará la posibilidad de impartir otros cursos de idiomas, así como la apertura de Nuevos Centros Juveniles.

En materia de **ACTIVIDADES** Y **CENTROS ABIERTOS**, se han llevado a cabo las siguientes acciones para atender a las 21 reclamaciones presentadas por los ciudadanos:

ACTIVIDADES DE "MADRID, UN LIBRO ABIERTO":

- Se ha informado a la empresa de autobuses de la vía administrativa para comunicar el contenido de su reclamación, ya que no es objeto del servicio SyR.
- Se ha prestado ayuda a los centros educativos que tuvieron problemas con la inscripción online.

CENTROS ABIERTOS- EDUCACIÓN Y JUVENTUD:

- A través de la aplicación informática PLACT (Plataforma de Actividades Municipales) se pretende mejorar el trámite para la gestión de plazas de los Programas "Centros abiertos en inglés" y "Centros especiales". Sustituyendo a la anterior aplicación informática CENAB, posibilitando la inscripción, adjudicación, pago y gestión de plazas vacantes de ambos Programas.

- Se ha tramitado un expediente de devolución de cuota masiva para poder gestionar las devoluciones de cuota de los participantes de la convocatoria de Semana Santa de Centros abiertos en inglés, al haberse suspendido la actividad por el estado de alarma decretado por el COVID-19.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Subdirección General de Familia e Infancia:

9801FFD74515DEB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

Departamento de Protección a la Infancia:

Teniendo en cuenta la especificidad del trabajo de los profesionales de los CAI y el número de profesionales, se considera que 18 reclamaciones a lo largo de un año no es un dato significativo, ya que supone que han reclamado un 0,22% de las familias atendidas a lo largo de 2020.

De acuerdo con las reclamaciones recibidas a lo largo del año, se ha conseguido ofrecer respuesta en su mayoría de la siguiente forma:

- Con la compra de mobiliario para los centros y las obras de acondicionamiento para la nueva ubicación del CAI 2, lo que supone, una mejora en las condiciones de los CAI y por tanto hacia los usuarios de estos centros.

-En el año 2020 los Centros de Atención a la Infancia, han obtenido la certificación de calidad emitida por AENOR, lo que confirma y premia nuestro empeño por cumplir con los estándares de calidad en la atención a los usuarios de nuestros centros.

- Se ha incrementado la facilidad en el acceso a la información sobre derechos y obligaciones de los usuarios, considerando este hecho de máximo interés tanto para los usuarios como para los profesionales.

- Subrayar que los equipos de profesionales de referencia, así como las directoras de los CAI están a disposición de los progenitores para escuchar y clarificar sus inquietudes al respecto, ya que, como hemos mencionado, en la mayoría de los casos no acuden voluntariamente, por lo que entendemos que la comunicación fluida y empática es el instrumento indispensable para generar confianza.

Departamento de Familia:

El sistema de Sugerencias y Reclamaciones viene demostrando ser un elemento fundamental en el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos en su relación con el Ayuntamiento de Madrid, favoreciendo a través de este sistema una evolución continua y un esfuerzo constante en la búsqueda por la mayor calidad en la prestación del servicio, repercutiendo positivamente en las familias del Municipio de Madrid.

Los resultados obtenidos en el año 2020 en el servicio SAF-menores, reflejan el buen funcionamiento en la prestación.

Teniendo en cuenta que 25.212 personas se han beneficiado de los servicios prestados en los Centros de Apoyo Familiar, el porcentaje de personas que han reclamado suponen un 0,02%. Durante el 2020 se han recibido **3 felicitaciones**, de las cuales 1 formaba parte de una reclamación. Todas ellas iban dirigidas al reconocimiento por la atención y trato recibido por parte del equipo de profesionales de los centros.

9801FFD74515DEB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

Es de reseñar que en 2020 no se han presentado reclamaciones motivadas por lista de espera en los Puntos de Encuentro Familiar. En 2019 sí las hubo.

Las situaciones vividas por la crisis sanitaria por COVID-19 desde marzo 2020 han dado lugar a situaciones nuevas en las que ha habido que dar respuesta a cuestiones que no se habían contemplado previamente. No se contó con directrices claras por parte del sistema judicial para saber qué debían hacer los padres respecto al régimen de visitas en estado de alarma por lo que fue decisión de los padres asistir o no al centro. Una de las quejas recibidas es por haber permitido que un padre acudiera al centro rompiendo el confinamiento, algo que excedía el rol de profesional del PEF impedirlo.

Una de las medidas adoptadas para mayor claridad de las personas usuarias de los PEF fue la elaboración de unas normas complementarias que regirían mientras las medidas de seguridad frente a la COVID-19 fueran necesarias.

Subdirección General de Educación y Juventud:

Atendiendo los temas que concentran el mayor número de sugerencias y reclamaciones, podemos hacer la siguiente evaluación de los resultados:

Algunos servicios y compromisos de esta Subdirección General, se han visto afectados por la situación generada por la pandemia de la Covid-19, y la mayoría de reclamaciones han ido dirigidas a este hecho, atendiendo favorablemente a todas aquellas que solicitaban medidas acordes con el citado escenario. En todo momento, se han seguido favorablemente los protocolos elaborados por las autoridades educativas y sanitarias, con el propósito de conseguir el mejor equilibrio entre la seguridad sanitaria y la conciliación de las familias, sobre los principios de mínimo contacto, estabilidad de unidades de convivencia y medidas de higiene compatibles con una atención de calidad. Gracias al esfuerzo y medidas adoptadas, ha sido posible la continuidad y el mantenimiento de los recursos educativos y asistenciales que presta esta Subdirección.

Valoramos positivamente el esfuerzo y la continua relación mantenida con el personal de los centros educativos y las empresas que los gestionaban, que ha permitido subsanar muchas de las deficiencias y necesidades encontradas, así como, reflexionar sobre las diferentes opciones para mejorar la calidad de los servicios.

1 de marzo de 2021

Directora General de Familias, Infancia,
Educación y Juventud

9801FFD74515DEB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

Sonia Moncada Bueno

9801FFD74515DEB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA SONIA MARTA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL FAM INF EDUC Y JUVENTUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2021 08:45:07
CSV : 9801FFD74515DEB2

ÁREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO

Dirección General de Gestión del Patrimonio
C/ Alcalá 45, 6ª planta
28014 – Madrid

9801FFD745644550

Información de Firmantes del Documento

MARIA JESUS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTION DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 14:15:44
CSV : 9801FFD745644550

MADRID

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

Dirección General de Gestión del Patrimonio
C/ Alcalá 45, 6ª planta
28014 – Madrid

9801FFD745644550

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA JESUS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTION DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 14:15:44
CSV : 9801FFD745644550

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

Dentro de las reclamaciones presentadas durante el año 2020 a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, son las quejas relativas al estado de la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial las que obtienen un mayor número y, en consecuencia, la cuestión por la que los interesados muestran una mayor preocupación.

De este modo, como ya se ha puesto de manifiesto en informes de años precedentes (2015 a 2019), el principal área de mejora queda delimitada por el establecimiento de fórmulas de trabajo en el Servicio de Responsabilidad Patrimonial y de colaboración con otros servicios municipales, capaces de concluir la tramitación de expedientes en el plazo de los seis meses que determina la normativa.

Resulta preciso destacar que si se toma en consideración el número de sugerencias presentadas -51-, representan un escaso porcentaje respecto de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial iniciadas -1365-, lo que denota que, por lo general, la ciudadanía está conforme con el servicio recibido.

Además, también es de resaltar el corto lapso temporal empleado para contestar a las personas que han planteado alguna sugerencia o reclamación, concretamente, una media de 15,69 días hábiles.

9801FFD745644550

Dirección General de Gestión del Patrimonio
C/ Alcalá 45, 6ª planta
28014 – Madrid

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA JESUS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTION DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 14:15:44
CSV : 9801FFD745644550

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

En aras de lograr la mejora de la calidad de la gestión de la responsabilidad patrimonial derivada del funcionamiento de los servicios públicos municipales (a excepción de la relacionada con el funcionamiento de los organismos autónomos y de las sociedades municipales), las acciones emprendidas durante el año 2020 son las que a continuación se indican:

- A partir del estudio de las memorias de gestión del Servicio de Responsabilidad Patrimonial, en ocasiones se han detectado acumulaciones de expedientes en algunas fases del procedimiento. Ello ha dado lugar a la adopción de medidas de refuerzo que han equilibrado la tramitación y mantenido el ritmo uniforme que los efectivos personales y materiales del Servicio permiten, impulsando cuando así resultaba necesario determinados trámites como las declaraciones testificales o los trámites de audiencia.

- Durante el año 2020, se ha iniciado la implantación de la utilización de medios electrónicos para la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial, siendo destacable el empleo de la firma electrónica para todos los documentos, lo que ha supuesto una reducción en la tramitación de las notificaciones a los particulares de los actos administrativos y en la solicitud de informes a otros servicios municipales.

- También, a finales del año 2020 se ha comenzado a notificar telemáticamente los actos administrativos a los particulares que están obligados legalmente a relacionarse de forma electrónica con el Ayuntamiento de Madrid, lo que supone también un importante ahorro de tiempo en la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial.

- Finalmente, han continuado los trabajos, en colaboración con el Organismo Autónomo INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID y con la Subdirección General de Administración Digital, para la definitiva implantación de la íntegra tramitación electrónica de los expedientes, lo que supondrá una acusada reducción en los plazos de tramitación.

Dirección General de Gestión del Patrimonio
C/ Alcalá 45, 6ª planta
28014 – Madrid

9801FFD745644550

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA JESUS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTION DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 14:15:44
CSV : 9801FFD745644550

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

A pesar de las medidas correctoras adoptadas en la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial, las sugerencias y reclamaciones formuladas por los ciudadanos se han incrementado de 36 del año 2019 a 51 en el año 2020.

Analizando el contenido de las sugerencias presentadas, no cabe duda que ha influido de gran manera la situación de pandemia, declarada en el mes de marzo de 2020.

Gran parte de las sugerencias presentadas se referían a la imposibilidad de solicitar cita previa para la consulta del estado de tramitación de los expedientes, ante el cierre de las oficinas de atención a la ciudadanía, que se extendió desde el 12 de marzo hasta el 22 de junio de 2020, así como la disminución de citas disponibles, al haberse reducido por la situación sanitaria, dado que no resultaba posible concertar más de una cita de forma simultánea.

Durante el año 2021 se pretende profundizar en la implantación de la notificación telemática de los actos dictados en el seno de la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial, así como en la implantación definitiva del expediente electrónico, lo que redundará en una significativa reducción del tiempo durante el que se extiende la tramitación de los expedientes.

Finalmente, se pretende que la transmisión de información entre la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial y las dos aseguradoras municipales (ZURICH Y ALLIANZ), sea más ágil y rápida, con el fin de coadyuvar a la resolución de los procedimientos en el plazo de seis meses establecido legalmente.

LA DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO

Dirección General de Gestión del Patrimonio
C/ Alcalá 45, 6ª planta
28014 – Madrid

9801FFD745644550

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA JESUS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTION DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 14:15:44
CSV : 9801FFD745644550

Área de Gobierno de
Obras y Equipamientos
Dirección General de Conservación de
Vías Públicas

MADRID

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.

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

Inicialmente, se hará una breve descripción del marco competencial y los ámbitos sobre los que interviene este centro directivo (Dirección General de Conservación de Vías Públicas), con la finalidad de encuadrar y explicar el origen de las sugerencias y reclamaciones (SyR, de ahora en adelante) que gestiona esta dirección general como Unidad gestora.

A continuación, a la vista de las competencias que tiene atribuidas se determinará cuáles de las submaterias asociadas dentro de los bloques de análisis que le corresponden a esta Unidad gestora.

Y por último, se procederá a realizar el análisis de las SyR de acuerdo con los bloques de análisis y las submaterias asociadas determinadas para este centro gestor.

a. Marco competencial y ámbitos afectados.-

El Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 27 de junio de 2019 de organización y competencias del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos (modificado por el Acuerdo de 18 de julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid) atribuye a la Dirección General de Conservación de Vías Públicas en su apartado octavo, las siguientes competencias:

1) Competencias específicas.-
    1. Planificación y coordinación de todas actuaciones las y ocupaciones de instalaciones de carácter permanente que se realicen en las vías públicas.
    2. Conservación de infraestructuras viarias e instalaciones urbanas.
    3. Gestión de la urbanización.
    4. Urbanización del espacio público.
    5. Normalización de la urbanización.
    6. Licencias, autorizaciones, concesiones y publicidad exterior.
2) Competencias de Patrimonio.-
    1. Inventario (como órgano responsable del epígrafe b) "Vías Públicas", del Inventario de Vías Públicas y Zonas Verdes)

Desde este catálogo de competencias delegadas la Dirección General de Conservación de Vías Públicas atiende a las infraestructuras e instalaciones públicas de la ciudad de Madrid.

De manera sintetizada, se interviene sobre 63 millones de metros cuadrados de pavimentos, 1 millón de metros cuadrados de pavimentos singulares, 65 kilómetros de carreteras y vías de gran capacidad, 327 puentes y pasarelas, 65 pasos inferiores, 30 túneles centralizados, 240.000 de puntos de luz, 5.000 puntos de suministro de energía, 500 fuentes ornamentales y más de 150 kilómetros de galerías subterráneas a lo largo y ancho de toda la ciudad de Madrid.

Se trata en todos los casos de infraestructuras de gran importancia estratégica y de responsabilidad, toda vez que un funcionamiento anormal o incorrecto de éstas genera importantes problemas de carácter esencial en la movilidad, la seguridad ciudadana y en la accesibilidad universal.

En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid debe garantizar que los espacios públicos cumplan sus funciones de forma adecuada, como responsables de su conservación y mantenimiento y de su cuidado, así como de proveer a la ciudadanía de servicios públicos como el alumbrado.

Unido a lo anterior, esta Dirección General es competente en la gestión administrativa y económica de una media de 18.000 licencias anuales de obras en vía pública de compañías de servicios, particulares y ocupaciones anuales en vía pública de otras administraciones. Este ejercicio 2020 con todas las dificultades y complicaciones que se han tenido se ha concedido un total de 13.042 licencias.

Así mismo, a este centro directivo le corresponde la instalación del alumbrado ornamental navideño, desarrollo y actualización de la normativa técnica municipal, cuadro de precios municipal, gestión de residuos, seguimiento de seguridad y salud en obras, ejecución de obras de urbanización de ejecución pública y la gestión del inventarío de vías públicas, entre otras cuestiones.

La mayoría de lo descrito anteriormente está catalogado como servicio público esencial de prestación obligatoria para los municipios. Esto se ha visto reflejado en el Decreto del Alcalde de 30 de marzo de 2020 por el que se determinó los servicios del Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Empresas Públicas con motivos de las medidas excepcionales adoptadas para contener el Covid-19 que se identificaban como servicios esenciales en la Ciudad de Madrid. Así, tenían esta consideración:

- Vigilancia e inspección de incidencias y obras de reparación indispensables en vía pública, incluidas las averías en suministros esenciales.
- Actuaciones de reparación indispensables para mantener la funcionalidad de las infraestructuras viarias y carreteras de acceso a Calle30.
- Gestión integral del Centro de control de túneles, galerías, alumbrado e IHO de AZCA.
- Mantenimiento del servicio de alumbrado público.
- Mantenimiento, conservación y explotación de túneles urbanos.
- Atención de incidencias y mantenimiento de condiciones de salubridad en instalaciones hidráulicas ornamentales.
- Control de accesos, vigilancia y atención de emergencias en galerías de servicios.
- Gestión de licencias de obras de emergencia social o sanitaria y averías en suministros esenciales.

En términos presupuestarios, tiene su relejo en que el presupuesto de gastos consolidado de este centro directivo alcanza los 194.916.844 millones de euros anuales, incluyendo: gastos en bienes corriente y servicios e inversiones reales en obras de mejora y

rehabilitación, lo que dimensiona el volumen de actuaciones y ejecución de contratos que gestiona esta Dirección General.

Este nivel de exposición y de amplitud de actuaciones que afectan directamente al día a día de la ciudadanía de Madrid, posteriormente, tiene su reflejo sobre el importante volumen de SyR que se presentan y debe tramitar esta unidad gestora.

b. Áreas, Bloques y Submaterias del sistema SyR.-

Dentro del marco anteriormente expuesto, las Submaterias del sistema SyR que integran los bloques de análisis, contenidos en cada una de las Áreas de actividad que corresponden a esta unidad gestora, y en base a los que se debe realizar el análisis cualitativo, son las siguientes:

ÁREAS DE ACTIVIDAD	BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIA SISTEMA SyR
Espacios públicos	Desperfectos en la vía pública	Aceras y calzadas
	Alumbrado	Alumbrado

c. Análisis de las SyR recibidas.-

i. Cuestiones a destacar.-

Con carácter inicial, resulta de interés realizar una comparativa respecto a las cifras de sugerencias y reclamaciones de ejercicios anteriores. Así, comparando cifras globales de las SyR presentadas en esta Unidad gestora en el ejercicio 2020 (2.157) hay que acentuar que se ha producido una nueva reducción importante del número de presentadas respecto al ejercicio 2019 (4.150) de un 48,02%.

En consecuencia, se mantiene la tendencia a la baja de presentación que ya en el ejercicio 2019 respecto al 2018 fue de un 15.12%. Si bien, hay que ponderar que entre las causas de esta reducción tiene un papel relevante la situación de pandemia que se ha producido a lo largo de todo el ejercicio 2020.

Otra cuestión a destacar es la importante reducción en el plazo de contestación de las SyR desde su presentación. En el ejercicio 2020 se ha traducido en términos porcentuales una rebaja del 48,81% respecto a la anualidad 2019 (se ha pasado de 45,56 días naturales de respuesta a 23,32 días).

Esta reducción en tiempos de respuesta en el periodo 2018 a 2020 ha pasado en términos absolutos de 70,26 días a esos 23,32. Lo que pone de manifiesto el gran esfuerzo, a pesar del número de SyR presentadas, en tratar de dar respuesta a la ciudadanía en el menor tiempo posible.

Al margen de las cifras y porcentajes anteriormente expuestos, hay que añadir que esta unidad gestora, además, se encarga, durante el proceso de gestión de las SyR, de derivar algunas de éstas a otros sistemas municipales de gestión habilitados para esta finalidad.

Concretamente, es lo referido al sistema AVISOS-MADRID (sistema de avisos de mobiliario urbano, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, vehículos abandonados, aceras y calzadas, vectores y otros).

En la anualidad 2020 eso ha representado un total de 3.135 derivaciones a Avisos-Madrid con el consiguiente trámite y en consecuencia, consumo de recursos humanos y temporales, que habría que sumar al total de SyR recibidas en el ejercicio 2020 en esta unidad gestora.

ii. Análisis cualitativo.-

A la vista de las SyR recibidas a lo largo del 2020, como ya se puso de manifiesto anteriormente, se estima que las Submaterias del sistema SyR que integran los bloques de análisis, contenidos en cada una de las Áreas de actividad que corresponden a esta unidad gestora, y en base a los que se debe realizar el análisis cualitativo, son las siguientes:

- Aceras y calzadas.
- Alumbrado.

El conjunto de SyR presentadas por estas dos submaterias supone el 92,07% (1.986 SyR del total de 2.157) que entran en este centro gestor. Como en ejercicios anteriores, son las submaterias con mayor importancia.

Si se desglosa esta información entre las dos submaterias resalta que el peso de aceras y calzadas es mayor (77,93%) respecto al de Alumbrado (14,14%), siguiendo la tendencia de ejercicios anteriores.

- Otros.

Al margen de las anteriores submaterias, en este apartado se incorporara un último apartado de varios, que aunque representativamente no tienen la incidencia porcentual de las anteriores, son cuestiones que también preocupan a la ciudadanía y por la que presentan SyR.

Entre ellas se encuentra, por un lado, Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos que representa un 1,72% y por otro lado, lo relativo a la conservación y mantenimiento de la categoría de fuentes ornamentales incluida en las submaterias de Agua -Medio Ambiente- y Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos- que acumula un 3,48%.

Aceras y calzadas.

Como se ha visto, anteriormente, este tipo de SyR son las más numerosas y suelen comunicarse por la ciudadanía por el devenir diario en sus desplazamientos en la ciudad de Madrid.

En ocasiones, al verse afectados al usar vehículos a motor, ya sea particulares o públicos, que detectan deficiencias en el asfaltado o elementos de la calzada en mal estado. En otras

ocasiones como viandantes que al desplazarse por las aceras se encuentran con su estado deteriorado, o zonas donde se encuentran levantadas por las raíces de los árboles o problemas en materia de accesibilidad en los desplazamientos a los pasos de peatones. Estos son solo alguno de los ejemplos que se traslada por la ciudadanía de Madrid.

Del análisis de las SyR recibidas se podría establecer la siguiente categorización de causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el sistema municipal. Así, en síntesis, serían:

- ✓ Sugerencias sobre realización de nuevas actuaciones de conservación y mantenimiento de aceras y calzadas.
- ✓ Propuestas de incorporación de soluciones ya aplicadas en zonas próximas a otras ya mejoradas recientemente.
- ✓ Solicitudes de mejora de seguridad peatonal y de vehículos y de ensanchamiento de aceras.
- ✓ Sugerencias relativas a actuaciones sobre la configuración actual del espacio público.
- ✓ Quejas por el estado de pavimentación y conservación de aceras, calzadas, plazas y otros lugares públicos. Las más numerosas recibidas sobre este asunto se refieren a que existen baches, socavones, pavimento levantado, losetas en mal estado, grietas, etc. La consideración que reflejan las reclamaciones y sugerencias presentadas por la ciudadanía es que se está produciendo una deficiente conservación y mantenimiento en este asunto. En el informe emitido por la unidad municipal competente en esta materia se señala que, la mayoría de estas solicitudes presentadas por la ciudadanía son trasladadas directamente al Sistema AVISOS-MADRID para que se proceda a su reparación.
- ✓ Quejas por deficiente información sobre los trabajos de asfaltado o de conservación de las aceras.
- ✓ Quejas por baldosas rotas alrededor de los alcorques.
- ✓ Reclamaciones por la falta de resolución de Avisos sobre vías y espacios públicos. Se trata de incidencias declaradas por el sistema Avisos que no son atendidas, las personas que han puesto la reclamación se quejan de la falta de atención y de que la incidencia se ha convertido en un problema.
- ✓ Quejas por las dificultades de accesibilidad, derivadas tanto de la existencia de barreras arquitectónicas (bordillos sin rebajes, aceras en mal estado, falta de rampas, diversos obstáculos de mobiliario urbano y señalización), como de la existencia de barreras temporales, provocadas por obras y otras ocupaciones temporales de la vía pública (vallas, contenedores, aceras y vías cortadas).
- ✓ En cualquier caso, las quejas están referidas a reclamaciones por ocasionar dificultades en la movilidad de personas con diversidad funcional o con movilidad reducida. Son solicitudes que por su tipología pueden encuadrarse en cualquiera de los anteriores grupos, pero que en ese contexto plantean la especial dificultad que lo planteado produce a estas personas.
- ✓ Reclamaciones por el inadecuado mantenimiento y conservación del alcantarillado: rejillas en mal estado, rotas, etc.

- ✓ Quejas por las molestias ocasionadas por el material utilizado en la reparación de aceras al estar depositado sobre la acera, en plazas de aparcamiento, etc.

Alumbrado.

En este ámbito, el tipo de SyR que se presentan tiene una particularidad que puede considerarse paradigmática. Se suele producir la paradoja que se presenten SyR con pretensiones opuestas o antagónicas.

A modo de ejemplo, aparecen peticiones tanto de incrementar el alumbrado como de reducirlo, de solicitar más puntos de luz o de minimizarlo con el objetivo de reducir el consumo y conseguir beneficios energéticos para la ciudad. Esto dificulta que el grado de satisfacción de la ciudadanía al obtener respuesta a través de este canal sea el esperado.

Ante estas disyuntivas, todas las intervenciones sobre el alumbrado se rigen por criterios técnicos y de conformidad con la normativa en vigor de aplicación. En cada actuación, se estudia las exigencias de iluminación que requiere cada zona a dotar. Para ello, se tiene especial preocupación por tener los niveles de luminosidad necesarios, así como en incorporar las instalaciones que respondan a criterios de eficiencia energética que sean acordes con los principios medio ambientales y no incurran en contaminación lumínica.

Del análisis de las SyR recibidas se podría establecer la siguiente categorización de causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el sistema municipal. Así, en síntesis, serían:

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

Otros.

Como se apuntaba anteriormente, en este apartado se contienen submaterias con una incidencia porcentual muy inferior a la originada por las Aceras y calzadas / Alumbrado, sin embargo, también son de importancia.

Así, se podría realizar una acumulación de las SyR restantes en dos temáticas diferenciadas. Por un lado, Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y

vehículos y por otro lado, lo relativo a la conservación y mantenimiento de la categoría de fuentes ornamentales.

Respecto a las Fuentes ornamentales, en síntesis, se refiere a reclamaciones relativas a su estado de conservación, deterioro, suciedad, exceso de ruido en su funcionamiento o que se encuentren vacías o sin uso. Así mismo, durante el periodo de pandemia se han recibido SyR que aludían al ruido de las fuentes durante su funcionamiento que ha detectado la ciudadanía al pasar más tiempo en sus domicilios.

En cuanto a las pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos. Fundamentalmente, las SyR en esta cuestión se refieren al estado de conservación o a cortes en accesos propiciados por las necesidades de intervención o conservación que imposibilitan el acceso a la ciudadanía. Generalmente, este tipo de infraestructuras están destinadas a facilitar la circulación más fluida y con itinerarios en menor tiempo lo que origina que cualquier intervención que imposibilita su uso genere insatisfacción. A pesar de que la finalidad sea que dichas infraestructuras queden en un mejor estado.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones es una fuente de información bruta permanente que traslada a las Unidades gestoras los problemas (reclamaciones y quejas), propuestas (sugerencias) y buenas prácticas (felicitaciones) que la ciudadanía de Madrid observa, soporta o percibe en su día a día.

Esta ingente cantidad de información, comunicada a través de las sugerencias, reclamaciones y peticiones de información, una vez ha sido debidamente filtrada y analizada proporciona datos que contribuyen a detectar los ámbitos de prestación susceptibles de mejora, así como apuntar las causas que impiden su normal funcionamiento.

Esta potencialidad debe de explotarse como un canal de información relevante que permita planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

A la vista de lo anterior, se ha trabajado y se continuara en esta misma línea sobre las medidas que se relacionan a continuación:

a) Reducción de los tiempos de respuesta.
b) Archivadas sin respuesta
c) Simplificación del contenido de las respuestas.
d) Mejorar el tratamiento de la información.

El objetivo de estas medidas es hacer que la información obtenida sea relevante para el desarrollo de las políticas públicas a desarrollar por el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos instrumentalizado a través de la ejecución de proyectos que realiza anualmente la Dirección General de Conservación de Vías Públicas.

a) Reducción de los tiempos de respuesta.-

El artículo 28.3 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica establece que el plazo de contestación no podrá ser superior, en ningún caso, a dos meses desde que la sugerencia, reclamación o felicitación haya tenido entrada en el Ayuntamiento de Madrid.

Durante el año 2021 esta Unidad gestora seguirá trabajando en la misma línea que se inició en el ejercicio 2020 de reducción de los tiempos de respuesta

Objetivo: Reducir el plazo de respuesta en un 10%.

Acciones:

- ✓ Diariamente se trabaja sobre la bandeja de SyR priorizando la contestación de las más próximas a archivar

- ✓ Semanalmente se estudia la relación de las SyR activas en bandeja. Tras su análisis se establecen prioridades para su contestación y tratamiento desde dos puntos de vista de catalogación:
  - Recién presentadas:
    - Contestación inmediata: puede elaborarse la respuesta y proceder a su contestación.
    - Informe previo: es necesario solicitar informe técnico para dar respuesta.
    - Derivación: incidencias que directamente se gestionan a través del sistema AVISOS-MADRID
    - Devolución: esta unidad gestora no es competente y se devuelve a la unidad supervisora para su reasignación.
  - Próxima a ser Archivadas:
    - Reclamar informes: si está pendiente de informe se reclama para su contestación.
    - Contestación inmediata: puede elaborarse la respuesta y proceder a su contestación

b) Archivadas sin respuesta (ASR).-

El artículo 28.1 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica establece que todas las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta.

Esta Unidad gestora seguirá trabajando durante el ejercicio 2021 en la labor iniciada en el anterior ejercicio destinada a conseguir la excelencia en las SyR Archivadas sin respuesta.

Objetivo: Reducir las archivadas sin respuesta a un 0,5%

Acciones:

- ✓ Control diario sobre la bandeja de SyR priorizando la contestación de las más próximas a archivar
- ✓ Herramientas informáticas que a través de una alerta de colores prioriza las SyR objeto de respuesta para impedir su Archivo sin respuesta.

c) Simplificación del contenido de las respuestas.-

Dada la especialización del ámbito de competencias que tiene atribuido esta unidad gestora, en ocasiones la tecnificación de las respuestas dificulta trasladar a los usuarios del sistema de SyR una respuesta acorde a sus necesidades.

Objetivo: Realizar contestaciones que se guíen por directrices de claridad, sencillez y precisión.

Acciones:

- ✓ Reducir los términos especializados
- ✓ Evitar formulismos o muletillas.
- ✓ Suprimir expresiones arcaizantes o formulismos innecesarios
- ✓ Utilizar palabras sencillas, párrafos cortos y concisos.
- ✓ Trabajar sobre el diseño visual del documento.
- ✓ Doble control de comprobación del contenido de respuesta por personas distintas.

d) Mejorar el tratamiento de la información.-

Anualmente, se realizan ajustes en el catálogo de categorías de las submaterias de esta unidad gestora a través de las que se clasifican las SyR. Cuestiones que se originan por los acontecimientos o por la gestión diaria.

Una mejor categorización nos permitirá una explotación más eficiente de los resultados y aportará información para la planificación de actuaciones posteriores.

Objetivo: Mejorar el catálogo de categorías.

Acciones:

- ✓ Solicitar el actual catálogo de categorías de las submaterias de esta unidad gestora.
- ✓ Estudiar las competencias actuales con dicho catálogo de categorías para una explotación de información más eficiente.

e) Obtención de datos. -

Como nueva acción en el ejercicio 2021 se va a articular un sistema de contabilización de las SyR presentadas respecto a cuestiones pendiente de actuar en temáticas de:

- Accesibilidad
- Aceras
- Acondicionamiento
- Asfaltado
- Pavimentos en mal estado
- Remodelaciones de espacios

La finalidad es que al finalizar el ejercicio las ubicaciones afectadas por estas temáticas se trasladen a los departamentos correspondientes para la valoración de técnica de su posible inclusión en los proyectos a desarrollar en el ejercicio siguiente.

Objetivo: Intervención sobre zonas solicitadas por la ciudadanía.

Acciones:

- ✓ Control anual de localizaciones.
- ✓ Elaboración de listado.
- ✓ Traslado a Departamentos competentes.
- ✓ Valoración técnica de su inclusión en función de las prioridades y la disponibilidad presupuestaria.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

A la vista de las Acciones que se desarrollaron a lo largo del ejercicio 2020 se pueden presentar los siguientes resultados, una vez realizada su evaluación:

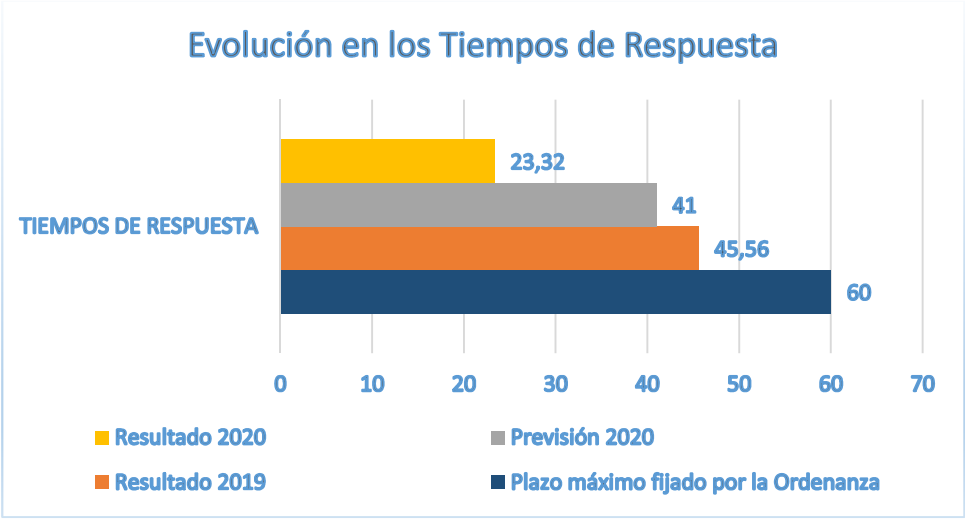
- Reducción de los tiempos de respuesta. -

  El ejercicio 2019 había finalizado con un plazo de respuesta de 45,56 días del total de 60 días máximo que establece la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica.

  El objetivo de esta Unidad gestora era trabajar sobre la reducción de este tiempo y como objetivo se planteó hacer una reducción en la contestación de un 10%. Esto suponía llegar a tener un plazo de respuesta de 41 días.

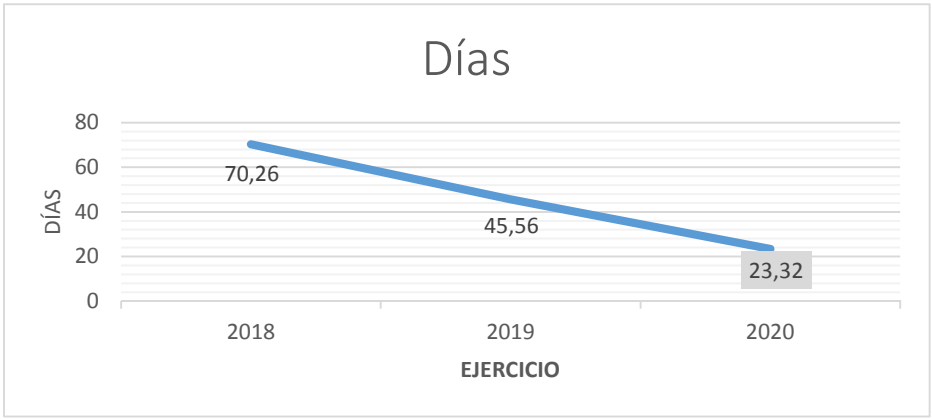
  El resultado ha superado con creces las expectativas. Un control permanente y una celeridad sin pérdida de la calidad de respuesta ha propiciado que la media de respuesta en el ejercicio 2020 se haya reducido porcentualmente en un 48.48%.

  A continuación se muestra gráficamente el resultado:



En términos absolutos las medidas adoptadas han contribuido a que el plazo de contestación de las SyR desde su presentación se haya rebajado a 23,32 días.

Se observa una marcada tendencia decreciente como se muestra en la siguiente representación:



- Archivadas sin respuesta.-

A la vista del resultado obtenido durante el ejercicio 2019 se adoptaron medidas destinadas a reducir drásticamente esta situación.

Como se adelantaba en el informe del ejercicio anterior, en los primeros meses del ejercicio 2020 ya se obtuvieron los primeros datos positivos dado que los dos primeros meses del año no se recogía ninguna SyR archivada sin respuesta.

El objetivo fijado para la anualidad 2020 era no superar el 1% de Archivadas sin respuesta de las presentadas. Toda vez que las presentadas en 2020 han sido un total de 2.157 SyR el resultado no debería haber sido mayor a 21,57 ASR.

En el siguiente gráfico se puede apreciar la evolución muy positiva al haberse Archivado sin Respuesta tan solo 1 SyR.

- Simplificación del contenido de las respuestas.-

  Con la finalidad de dar cumplimiento a esta acción desde de la unidad gestora se ha trabajado en dos vertientes diferenciadas:

  Por un lado, a lo largo de la anualidad 2020 se acudió a una jornada en relación a la simplificación del lenguaje a utilizar donde se ponía en valor el manual de estilo. Además, se daban pautas que permitieran adaptar el lenguaje del documento a los destinatarios. Sin perjuicio, de que en ocasiones, en el ámbito administrativo, y más en concreto, en cuestiones técnicas relacionadas con obras, conservación o mantenimiento de infraestructuras o vías públicas no cabe la posibilidad de simplificación.

  Por otro lado, se realiza un doble control. Uno primero que se genera en la elaboración de la respuesta y un segundo destinado a revisar su contenido para confirmar la adecuación y simplificación en la respuesta.

- Mejorar el tratamiento de la información.

  Durante el ejercicio 2020 se ha detectado que tras el importante plan de asfaltado que ha tenido lugar se comenzaron a recibir un número importante de SyR que se referían a esta Submateria. Dado que no existía una Submateria independiente obligo a categorizarla en una Submateria genérica.

  A la vista de esta circunstancia para el ejercicio 2021 se ha solicitado que se implemente desde primeros de año la nueva Submateria de Asfaltado.

  Como se puede observar en lo anteriormente expuesto, esta acción tiene una incidencia continuada a lo largo del ejercicio para detectar nuevas necesidades.

DIRECTOR GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS

Rev. 1: Signed by BAENA RANGEL JOSE MIGUEL - 02623876J
Firma aún sin verificar
Fecha: 2021-03-04 14:12:19 +01'00'
Método: Adobe.PPKLite
Haga clic para ver esta versión

José Miguel Baena Rangel
Firmado electrónicamente

9801FFD744CD86D1

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA SOBRINI SAGASETA DE ILURDOZ - DIRECTORA GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 13:02:10
CSV : 9801FFD744CD86D1

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD744CD86D1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA SOBRINI SAGASETA DE ILURDOZ - DIRECTORA GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 13:02:10
CSV : 9801FFD744CD86D1

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.
   En la tabla adjunta se relacionan las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal, ordenados por Materia/Submateria.

Materia	Submateria	Número Solicitudes
Medio Ambiente	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	6
	Ruidos -Medio Ambiente-	1
	Total	7
Servicios Sociales	Centros municipales de mayores (de ocio) -Servicios Sociales-	1
	Total	1
Urbanismo	Gestión Urbanística -Urbanismo-	1
	Control de la edificación -Urbanismo-	1
	Patrimonio Municipal Suelo -Urbanismo-	4
	Arquitectura del espacio público -Urbanismo-	8
	Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	14
	Total	28
Administración de la Ciudad y Hacienda	Gestión Económica-Finaciera -Administración de la Ciudad y Hacienda-	1
	Total	1
Cultura	Bibliotecas -Cultura-	1
	Total	1
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	14
	Total	14
Vías y Espacios Públicos	Alumbrado -Vías y Espacios Públicos-	1
	Total	1
Total		53

Se han recibido un total de 53 solicitudes: 42 Reclamación (79,2 %) y 11 Sugerencias (20,8 %)

Analizando las solicitudes tramitadas, independientemente de la asignación inicial de materia y Submateria, se puede resumir que 30 solicitudes corresponden a molestias o disconformidades derivadas de la ejecución de obras en edificios e instalaciones municipales, 17 solicitudes corresponden a la limpieza de parcelas y solares cuyo uso y mantenimiento es responsabilidad de esta Dirección General, 3 solicitudes corresponden al mantenimiento de edificios o instalaciones y, por último, 3 solicitudes proponen la construcción de nuevos equipamientos municipales.

En el apartado de ejecución de obras se pueden agrupar en 14 solicitudes por molestias provocadas por ruido, acabados u otras causas, 11 solicitudes de una misma instalación deportiva relativas a la incomodidad de las escaleras de acceso a la piscina y la escasa iluminación según el criterio de los solicitantes, y en 5 solicitan información sobre la programación o finalización de las obras.

9801FFD744CD86D1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA SOBRINI SAGASETA DE ILURDOZ - DIRECTORA GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
Fecha Firma: 24/02/2021 13:02:10
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD744CD86D1

Analizando las sugerencias y reclamaciones recibidas por dependencias o centros específicos se pueden resumir en:

CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES (26): 21 solicitudes indican molestias por la ejecución de obras (11 en una misma instalación), ruidos y causas diversas. En 3 solicitan información sobre la programación o finalización de las obras y en otras 2 proponen la construcción de nuevos equipamientos deportivos.

BIBLIOTECAS (2): En una solicitud solicitan información sobre la programación o finalización de las obras y en otro caso reclaman por el cierre de la biblioteca para la ejecución de las obras.

CENTRO MUNICIPAL DE MAYORES (1): En una solicitud reclaman por los perjuicios ocasionados en su vivienda al construir el edifico al otro lado de la calle, reduciendo la entrada de sol e iluminación.

CENTRO DE JUVENTUD (1): En una solicitud reclaman por molestias en la vía pública motivadas por la ejecución de las obras.

ESCUELA INFANTIL (1): en una solicitud presentan una reclamación por el ruido producido por la maquinaria de climatización ubicada en la cubierta.

El resto de solicitudes corresponden a solares (17) o edificios o sin uso específico (5).

9801FFD744CD86D1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA SOBRINI SAGASETA DE ILURDOZ - DIRECTORA GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 13:02:10
CSV : 9801FFD744CD86D1

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

Durante el año 2020 las actuaciones realizadas por esta Dirección General como consecuencia de las reclamaciones recibidas han sido:

- Molestias producidas por la ejecución de las obras. Estas reclamaciones suponen la mayoría de las solicitudes recibidas, concretamente 30 que suponen un 56,7 % del total. En todos estos casos, se ha transmitido la sugerencia o reclamación a las Direcciones Facultativas de las obras en ejecución y estas han dado las órdenes necesarias parala solución de los problemas.

- Limpieza de solares. Ocupan la segunda causa de las solicitudes recibidas, en concreto 17, que suponen el 32,1 % del total. En estos casos se ha procedido a la limpieza de los vertidos o retirada de la maleza, reparando en caso necesario el vallado deteriorado para impedir nuevos vertidos de escombros en los solares.

- Mantenimiento de edificios o instalaciones. En estos supuestos se ha procedido a solventar los problemas señalados, limpieza la fachada o reponiendo los vidrios rotos. Estas 3 reclamaciones suponen un 5,7 %€ del total.

- Propuesta de nuevos equipamientos. En estas solicitudes se ha tomado nota para futuras actuaciones y, en su caso, se ha informado del estado de las propuestas cuando coincidían con actuaciones ya programas por el Ayuntamiento. Estas 3 sugerencias un 5,7 % del total.

9801FFD744CD86D1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA SOBRINI SAGASETA DE ILURDOZ - DIRECTORA GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
Fecha Firma: 24/02/2021 13:02:10
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 9801FFD744CD86D1

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Al igual que en años anteriores, al inicio del ejercicio se planificaron las actuaciones necesarias en función de las cuestiones mayoritariamente reclamadas en el año anterior, con especial atención a:

- Molestias por la ejecución de las obras. A través de las Direcciones Facultativas de las obras realizadas por la Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio, se ha procurado optimizar la programación de los trabajos y minimizar las afecciones a los usuarios y resto de ciudadanos, evitando las molestias que pudieran ocasionarles la ejecución de las obras. Se han cursado las instrucciones necesarias a las empresas adjudicatarias para conseguir estos fines y se ha transmitido a los gestores de los equipamientos la información relativa a cada obra: plazo de ejecución, fecha prevista de finalización de las obras, etc., para que puedan comunicarla a los afectados: usuarios y/o personal municipal.

- Limpieza de solares. A partir de la relación de solares adscritos a la Dirección General, se han programado con los medios disponibles las actuaciones de desbroce, limpieza y, en su caso vallado, necesarias para evitar las deficiencias incluidas en reclamaciones presentadas en años anterior.

9801FFD744CD86D1

LA DIRECTORA GENERAL DE ARQUITECTURA Y
CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA SOBRINI SAGASETA DE ILURDOZ - DIRECTORA GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 13:02:10
CSV : 9801FFD744CD86D1

9801FFD74551E697

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DEL ESPACIO PÚBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/03/2021 11:22:54

CSV : 9801FFD74551E697

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas, y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD74551E697

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:22:54
CSV : 9801FFD74551E697

1. **CLASIFICACIÓN DE LAS SyR:**

Materias y Submaterias:

Materia	Submaterias	Total Número Solicitudes
Movilidad, Transportes y Multas	Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	1
	Total	**1**
Urbanismo	Control de la edificación -Urbanismo-	1
	Arquitectura del espacio público -Urbanismo-	134
	Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	89
	Control de la urbanización -Urbanismo-	107
	Total	**331**
Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros -Administración de la Ciudad y Hacienda-	1
	Total	**1**
Vías y Espacios Públicos	Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	2
	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	2
	Carril bici -Vías y Espacios Públicos-	1
	Total	**5**

Submateria y categoría:

Submateria	Categoría	Total Número Solicitudes
Arquitectura del espacio público	Aseos	39
	Hazte Oír	22
	Mupis	8
	Publicidad	56
	Otros	11
	Total	**136**

9801FFD74551E697

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:22:54
CSV : 9801FFD74551E697

Obras e Infraestructuras	Plaza de España	66
	Puerta del Sol	3
	Otros	25
	Total	**94**
Control de la urbanización	Barceló	3
	Estadio Santiago Bernabéu	11
	El Cañaveral	28
	Mahou-Calderón	35
	Valdebebas	2
	Otros	29
	Total	**108**

9801FFD74551E697

2. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020:

En el marco de la organización prevista para el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos por Acuerdo adoptado en la sesión de 27 de junio del 2019 de Junta de Gobierno, corresponde a la Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras, la ejecución de las competencias en materia de gestión de la urbanización, urbanización del espacio público, paisaje urbano y normalización de elementos de urbanización, y autorizaciones y concesiones de publicidad exterior.

De entre las SyR recibidas en esta Dirección General que se enmarcan en el actual ámbito competencial de la misma, cabría tipificar entre las que tienen una cierta relevancia por su porcentaje en el total, o que han manifestado una variación cuantitativa importante, en las siguientes:

1. Reclamaciones sobre publicidad indeseada
2. Reclamaciones relacionadas con los aseos públicos
3. Quejas por molestias producidas por obras

Información de Firmantes del Documento
MADRID
JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:22:54
CSV : 9801FFD74551E697

1.- Reclamaciones sobre publicidad indeseada:

Durante el año 2020 se han recibido un número importante de reclamaciones manifestando una preocupación evidente por la proliferación de publicidad que ofrece explícitos servicios de carácter obsceno que generan rechazo por su contenido, así como los relativos a empresas de las denominadas "compro oro" y especialmente en este año, los derivados de la campaña "Hazte oír" que ha movilizado a los ciudadanos y colectivos con sensibilidades contrarias a dicha campaña. Asimismo, se hace notoria la queja general sobre la publicidad en soporte papel tipo folleto u octavilla que, independientemente del contenido, provoca en muchos casos una utilización rechazable de los parabrisas de los coches, o el reparto en mano a los transeúntes, o su instalación en soportes tales como báculos de alumbrado o señales de tráfico, que en todos los casos multiplica la suciedad viaria.

2.- Reclamaciones relacionadas con los aseos públicos.

En el último año se han presentado una cantidad relevante de reclamaciones relativas a los aseos públicos con publicidad, en unos casos denunciando problemas de funcionamiento de las instalaciones, y en otros solicitando la implantación de nuevas unidades en ubicaciones que actualmente carecen de ellas.

3.- Quejas por molestias producidas por obras:

Las reclamaciones motivadas por la realización de obras en el espacio público tienen una aparición recurrente inherente a la propia esencia de la ejecución de construcciones, y se experimentan tanto en las que se realizan en ámbitos públicos como las que se sufren en el entorno privado cuando se realizan en los domicilios particulares.

El inicio de nuevas obras, una extensión en la ocupación de las mismas, o la realización de distintas actividades respecto a las consideradas habituales sobre todo en ámbitos de gran densidad residencial o de exposición pública y afección masiva, genera indefectiblemente la aparición o incremento de reclamaciones, generalmente derivadas de molestias producidas por ruido, la generación de polvo en suspensión, las incomodidades por nuevos itinerarios peatonales o la supresión temporal o definitiva de plazas de aparcamiento. Así se explica la cuantía de sugerencias y reclamaciones relativas a las obras de Remodelación de la Plaza de España, del ámbito urbanístico Mahou -Calderón con la demolición del Estadio Vicente Calderón, y a las de remodelación del Estadio Santiago Bernabéu, y en el caso del nuevo desarrollo urbanístico en El Cañaveral, las solicitudes de recepción y apertura de nuevos viales y espacios públicos. Por el contrario, al concluir obras finalizan simultáneamente las presentaciones de las quejas correspondientes, como es el caso de las obras de la Gran Vía.

9801FFD74551E697

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:22:54
CSV : 9801FFD74551E697

3. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**

Entre los objetivos de la Dirección General están los concernientes a reducir y eventualmente eliminar, las causas que motivan la presentación de reclamaciones y quejas. En ese sentido, las actuaciones llevadas a cabo han consistido, por una parte, en analizar las interpelaciones recibidas, extrayendo de ese análisis las medidas que pueden redundar en unas mejores prestaciones a los ciudadanos, y, por otra parte, en progresar en la comunicación con los vecinos, la provisión de información adecuada y la participación de la ciudadanía en los aspectos que le es de interés.

3.1.- Mejora de las actuaciones propias de la Dirección General. –

A partir del examen realizado y puesto de manifiesto en el apartado 2 de este informe, se ha intentado mejorar el servicio en los aspectos que se señalan y que, por consiguiente, más afectan a los ciudadanos.

Pese a que buena parte de la mejora en el servicio se conseguiría con una mayor dotación de medios humanos, materiales y presupuestarios, las actuaciones de la Dirección General encaminadas en ese sentido han tenido varios ejes prioritarios como son, los tendentes a la aprobación de la nueva ordenanza de publicidad exterior que reglamente de forma más eficiente la propagación publicitaria, los de un seguimiento más activo en el control del contrato de publicidad exterior y finalmente, con una dirección facultativa o inspección en su caso de las obras en el espacio público, que aleccione sobre los aspectos reductores de las molestias que se ocasionan.

3.2.- Avance en la información proporcionada. –

Habida cuenta que una de las causas que provocan la presentación de sugerencias y reclamaciones es la falta de información que tienen los vecinos, tanto de las competencias municipales como de las responsabilidades asignables al Ayuntamiento, se ha procurado que todas las intervenciones tuteladas o impulsadas por esta Dirección General proporcionen la información necesaria y suficiente a los ciudadanos para que puedan identificar al órgano promotor y dispongan de las referencias y datos que puntualicen la actuación realizada y las condiciones que conlleva.

Asimismo, en las respuestas proporcionadas a las SyR que se han tramitado se ha incluido la información que permita al proponente, reconocer a la administración o particular responsable del motivo de la queja o sugerencia.

9801FFD74551E697

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 11:22:54
CSV : 9801FFD74551E697

4. <u>EVALUACIÓN DE RESULTADOS</u> <u>de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020</u>

Si bien la cifra de SyR recibidas en la Dirección General en el año 2020 es similar a la tramitada en el año anterior en el cual ya se había manifestado una notable reducción respecto a ejercicios pasado, en el presente se ha constatado una mayor concisión en las mismas lo cual ha permitido que tanto las respuestas como las actuaciones que las subsanan sean más eficaces. No obstante, se debe perseverar en la provisión de información en cuanto a competencias y atribuciones municipales a la ciudadanía, en aras de que ésta pueda dirigir correctamente sus proposiciones y con ello evitar que se defrauden expectativas.

EL DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PÚBLICO,
OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
(Firmado electrónicamente)

José Luis Infanzón Priore

9801FFD74551E697

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/03/2021 11:22:54
CSV : 9801FFD74551E697

DISTRITOS

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE ARGANZUELA

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas, y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.
   Se deberán relacionar las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COOPERACIÓN PÚBLICO SOCIAL

Durante el año 2020 se ha tramitado **una única reclamación**; cuyo contenido está relacionado con la obligación que tienen las entidades de base de iniciativa social inscritas en el distrito, de relacionarse por vía telemática con la administración.
En la reclamación se ponía de manifiesto que habían tenido problemas con la firma electrónica del representante legal de la entidad y que habían dejado constancia en el chat. Y que debido a esta incidencia no habían presentado la solicitud para participar en la convocatoria pública de subvenciones en tiempo y forma.

OMIC ARGANZUELA

Recibida una reclamación sobre cita en OMIC. Se le atiende telefónicamente, agradeciendo la persona solicitante la información facilitada.

DEPARTAMENTO JURÍDICO

Con carácter general, la tipología de las reclamaciones cuya contestación se asigna al Departamento Jurídico, es muy variada, pero suelen hacer referencia a aspectos urbanísticos y de ocupación de la vía pública.
En ningún caso hacen referencia a la prestación de servicios municipales ni al uso de las instalaciones de titularidad municipal, ya que esas reclamaciones no son objeto de contestación por el Departamento Jurídico. Más bien se refieren a molestias derivadas situaciones concretas, como obras en viviendas o en edificios de uso residencial, instalación de terrazas de veladores, pasos de vehículos, etc.

(Ha cumplimentado informes para atención de 52 syr, además de otros para reasignaciones a otros servicios municipales).

DEPARTAMENTO DE SALUD

En el Departamento de Salud no se han recibido SyR durante el año 2020

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

El número de reclamaciones recibidas en este departamento en 2020 del TOTAL de 46, justo el 50% (23), son referidas a la gestión del sistema de citaciones, tiempos de espera de cita previa, en Atención telefónica o de información incorrecta, El otro 50% se reparte en reclamaciones sobre temas referidos a prestaciones y ayudas sociales, a servicios de ayuda a domicilio o a centros municipales de mayores. Todas se han contestado en plazo salvo una devuelta por no ser específicamente correspondiente a este servicio.

Debemos tener en cuenta las circunstancias de este año, debido a la Pandemia ocasionada por el COVID-19, y que ocasiono el decreto de estado de Alarma desde 27 de marzo de 2020, tras la declaración del estado de alarma realizada por Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y la declaración de Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional.

Desde ese momento, mediante Decretos de 11 de marzo de 2020 de la Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Personal y de 12 de marzo del Alcalde, se adoptaron un conjunto de medidas organizativas y preventivas en los centros de trabajo y se determinaron los servicios del Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Empresas Públicas. Ambos fueron prorrogados mediante idénticos instrumentos de fecha 25 de marzo de 2020.

Posteriormente, dando respuesta a las modificaciones normativas generadas desde el Gobierno de España, mediante Decreto de 30 de marzo de 2020 del Alcalde de Madrid, se produjo una adaptación de la anterior regulación al nuevo marco jurídico y se determinaron los servicios esenciales del Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Empresas Públicas con motivo de las medidas excepcionales adoptadas para contener el COVID-19. El mencionado Decreto disponía que las medidas previstas en su articulado se mantendrían desde el 30 de marzo hasta que finalizara la vigencia del estado de alarma establecido por Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, o cualquier otra normativa de desarrollo, en los términos que se decreten por el Gobierno.

Por estos motivos temporalmente ceso la atención al público de manera presencial, desde el centro de Servicios Sociales, así como de Línea Madrid. y tras la gestión para la dotación de teléfonos móviles, en unos días se estableció el teletrabajo, de todo el personal del centro, recuperando las 3 líneas telefónicas de centralita del Departamento, así como el correo electrónico genérico del departamento y del centro, canalizando las entrevistas hacia lo/as trabajadoras sociales telefónicamente;

La atención telefónica se recibió de manera masiva y con la urgencia que el estado de alarma necesitaba; los canales de atención a la ciudadanía a través del 010, línea Madrid, y WEB del Ayuntamiento, se mantuvieron suspendidos por no estar preparado para gestionar que las citas debían ser telefónicas y no presenciales.

También el desconocimiento por la ciudadanía de que los canales estaban cerrados temporalmente, así como la demanda masiva de ciudadanos y ciudadanas, ocasiono la sobresaturación de las líneas de teléfono y la gestión del correo genérico, por lo que se realizaron, en este momento, más crítico el mayor número de reclamaciones de no atención con prontitud los teléfonos de la centralita del centro, o las respuestas a los correos electrónicos.

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

A todo esto, se suma que el personal para la atención de la centralita y correos sigue siendo escaso: para el mostrador presencial, más la gestión de correo electrónico, más dos líneas de teléfono: en horario de 9.00 a 14.00 horas, han sido durante este año, solamente:

1 auxiliar de servicios sociales, (que además tiene establecidas otras tareas, salidas, acompañamientos, gestión de agendas, etc.,) y 1 auxiliar administrativo de refuerzo desde mayo, pertenecientes al turno de mañana; la plaza de personal adscrito a la tarde: 1 Aun administrativo sigue sin cubrirse, por lo que no hay atención de citas en ese horario. Esta falta de personal se produce no solo en esta parte de la organización del centro sino también en el resto de la plantilla administrativa del mismo y del departamento; La jefatura de negociado administrativo sigue sin cubrir, habiendo sido convocada en varias ocasiones y quedado vacante.

En número de reclamaciones (3) sobre tramitación administrativas, sobre todo de prestaciones a mayores, han descendido un 50% desde el año pasado, aun realizándose las tareas administrativas en un gran periodo del año de manera telemática por el equipo de la unidad administrativa.

En relación con las reclamaciones sobre los centros de Mayores, (4) se han dado por la no apertura de estos, ocasionada está en los primeros días de marzo, y continuando cerrados hasta el momento como medida de prevención por considerarse sus usuario/as personas de alto riesgo.

Las reclamaciones presentadas con el subconcepto Ayudas sociales (17) se han dado ocasionado por la tardanza en la recepción de prestaciones básicas, bien RMI, Ingreso mínimo vital, ayudas de alimentación, etc. la grave situación socioeconómica ocasionada por la Pandemia, el confinamiento, cierre de negocios, la perdida de trabajos, e ingresos, la tardanza en prestaciones de desempleo, de ERTES, la puesta en Marcha del Ingreso mínimo vital, y la saturación de sus oficinas, hizo necesaria la organización y puesta en funcionamiento de 4 Contratos de cobertura de necesidades de alimentación e higiene de Emergencia, como fueron de 2 alimentación preparara y dos de Cestas Carrefour, como medidas extraordinarias , inmediatas y cercanas para cubrir estas necesidades de la población del distrito. Aun así, la demanda ha sido muy elevada, por lo que en algunos momentos se ha demorado la recepción, valoración y ejecución de dichas prestaciones.

UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

CENTRO CULTURAL CENTRO DOTACIONAL INTEGRADO ARGANZUELA

Haciendo un resumen de las solicitudes que han tenido su entrada a través del canal de sugerencias y reclamaciones, referentes al Centro Cultural del Centro Dotacional Integrado, van en varias líneas diferentes:

- Talleres
- Sistema de climatización del edificio
- Devoluciones importe talleres

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

- Cierre del centro por COVID 19
- Programación Cultural

CENTRO CULTURAL CASA DEL RELOJ

Durante el año 2020 han tenido entrada a través del Canal de Sugerencias y Reclamaciones el Ayuntamiento de Madrid, diversas solicitudes que plantean diferentes cuestiones.

Se han recibido en Casa del Reloj, por este Canal, 14 reclamaciones y 92 felicitaciones.

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

El área de actividad en el que se centran las Sugerencias y reclamaciones en el Departamento de Educación es el de "Educación y Juventud.
Durante el año 2020 y debido al tema de la **pandemia** ha habido diferentes sugerencias y reclamaciones en torno a este tema:

Ante el desconocimiento de la situación de la Escuela Infantil El Bosque, hubo familias que reclamaron, que los trabajadores no fueran al ERTE. Hubo varias peticiones de acondicionar una calle como patio de recreo del CEIP San Eugenio y San Isidro y la realización de pruebas PCR al profesorado de dicho colegio y también del CEIP Tomás Bretón y también hubo una queja del uso en periodo de pandemia del patio de recreo de la Escuela Infantil El Barberillo de Lavapiés como parquin del profesorado en periodo de matriculación.

También respecto a la apertura de la Escuela de música Almudena Cano

Otro grupo de 4 reclamaciones con el mismo texto giró en torno a la **Escuela de Familias,** indicando que el nombre designado en la convocatoria no les parecía inclusivo y en desacuerdo con la edad acotada para el servicio de guardería.

En relación con los **Campamentos** de verano hubo una queja respecto a la temperatura y en desacuerdo a la no obtención de una plaza en el sorteo.
Hubo una Felicitación por el buen desarrollo y organización.
Otras reclamaciones fueron respecto a la lista de espera de la Escuela Infantil la Melonera, las luces del patio del CEIP Marqués de Marcenado y la solicitud de colaboración de APS en el Colegio Los Salesianos.

En el Área de **Juventud**, hubo una queja respecto al uso del edificio de la calle Bronce

DEPARTAMENTO DE DEPORTES

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL DOTACIONAL INTEGRADO ARGANZUELA

Total de **70 reclamaciones** recibidas que se distribuyen de la siguiente forma:

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

- 15 sugerencias de usuarios
- 53 reclamaciones.
- 2 felicitaciones al personal.

- **ANALISIS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS.**

CLASES Y ESCUELAS DEPORTIVAS

FALTA DE PROFESORADO	**16 SyR**
DESAJUSTE EN LAS CLASES DIRIGIDAS	**1 SyR**
ORGANIZACIÓN DE LAS CLASES	**1 SyR**
CAMBIO DE CLASES DEBIDO AL COVID	**1 SyR**
MALA GESTIÓN DE LAS CLASES	**1 SyR**
DEVOLUCIÓN POR COVID-19	**1 SyR**

USO LIBRE DE INSTALACIONES DEPORTIVAS

TAQUILLAS DE VESTUARIOS SIN ANCLAR A LA PARED	**1 SyR**
DESAJUSTE TEMPERATURA INSTACIAS DEL CENTRO	**1 SyR**
POSTES PISTAS VOLEY MAL ESTADO	**1 SyR**
VESTUARIOS SUCIOS Y ROTOS	**1 SyR**
SECADORES PELO CLAUSURADOS	**1 SyR**
APERTURAS PISTAS PADEL	**1 SyR**
ILUMINACION DEFICIENTE	**1 SyR**

INCIDENCIAS TAQUILLA

SOLICITUD BAJA EN TAQUILLA NO TRAMITADA	**3 SyR**
DESCUENTOS PARA EMPLEADOS	**1 SyR**
SOLO FUNCIONA UNA DE LAS DOS TAQUILLAS	**2 SyR**
PAGO PISCINA PERO NO RECIBE CODIGO AVISOS MADRID	**1 SyR**

QUEJAS HACIA EL PERSONAL **12 SyR**

INCIDENCIAS SERVICIOS A TRAVES DE INTERNET **6 SyR**

FELICITACIONES AL PERSONAL **2 SyR**

SUGERENCIAS PARA EL SERVICIO **15 SyR**

Las reclamaciones tramitadas por los usuarios hacen referencia a sus quejas hacia las clases y escuelas deportivas, sobre uso libre, incidencias en la taquilla, quejas hacia el personal e incidencias de servicios a través de internet, también nos hacen sugerencias para mejorar el servicio y felicitaciones hacia el personal de la instalación.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL LA FUNDI

Total de 30 reclamaciones recibidas que se distribuyen de la siguiente forma:

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

- 9 clases y escuelas
- 12 uso libre
- 1 JDM
- 4 sugerencias de usuarios
- 4 felicitaciones

- **ANÁLISIS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS**

CLASES Y ESCUELAS DEPORTIVAS:

FALTA DE PROFESORADO	5 SyR
CAMBIO PROGRAMACION DEPORTIVA	1 SyR
DEVOLUCIÓN POR COVID	2 SyR
CIERRE DE INSTALACION NO PODER ENTRENAR	1 SyR

USO LIBRE DE INSTALACIONES DEPORTIVAS:

CIERRE DEL POLIDEPORTIVO SIN CAUSA APARENTE	2 SyR
FALTA DE VENTILACION EN GIMNASIO	2 SyR
QUEJA PERSONAL TAQUILLA	1 SyR
INCIDENCIA SERVICIO A TRAVES DE INTERNET	1 SyR
SENTIMIENTO DE ACOSO POR MEDIDAS SEGURIDAD	1 SyR
HORARIO CAMBIADO EN SALA MUSCULACION	1 SyR
COMUNICACIÓN CON CENTRO CAMBIO RESERVA	1 SyR
LIMPIEZA PISTAS TENIS Nº 2	2 SyR
BLOQUEO PARA RESERVA DE PISTA EXTERIOR	1 SyR

JUEGOS DEPORTIVOS MUNICIPALES

HORARIO Y ORGANIZACIÓN JDM DEL DISTRITO	1 SyR

SUGERENCIAS PARA EL SERVICIO 4 SyR

FELICITACIONES:

AL PROFESORADO, LIMPIEZA E ILUMINACION	4 SyR

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL PISCINA PEÑUELAS

Total de **11 reclamaciones** recibidas que se distribuyen de la siguiente forma:

- 8 Uso libre
- 3 Sugerencias

USO LIBRE

RUIDOS MOLESTOS POR MEGAFONIA DURANTE OBRAS	1 SyR
APERTURA DE PISCINA DE VERANO EN EL DISTRITO	6 SyR

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

COMUNICACIÓN EN WEB NO ACTUALIZADA 1 SyR

SUGERENCIAS

APERTURA DE PISCINA DE VERANO 2 SyR
CAMBIO EN LOS HORARIOS DE PARA CORTAR EL CESPED 1 SyR

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARQUÉS DE SAMARANCH

Total **84 reclamaciones** recibidas que se distribuyen de la siguiente forma:

- 2 sugerencias de usuarios
- 82 reclamaciones

- **ANALISIS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS.**

SUGERENCIAS USUARIOS

- 2 perdidas de pelotas pistas 5/6 de pádel.

RECLAMACIONES (USO LIBRE)

- 14 suspensión/Restricción del servicio por averías, reposición luminarias o ausencia personal vigilante.
- 5 atención Personal del Centro en trato y resolución de consultas servicios.
- 24 mantenimiento General Temperatura del recinto y agua piscina/duchas, equipamientos deportivos, sauna, perchas taquillas.
- 3 servicios Discapacitados para aseo/cabinas.
- 8 Aplicación Ordenanzas/Normativas COVID con cancelación de taquillas ropero y secadores.

RECLAMACIONES CLASES/ESCUELAS

- 5 atención Servicio de taquilla para inscripciones y esperas prolongadas.
- 10 aplicación página Web municipal sobre Reservas/Cancelaciones y horarios.
- 2 devolución Tarifas por servicios no prestados.
- 6 suspensión Clase por ausencia profesor y recuperación.
- 6 modificación programación por horarios, aforo, cesiones/uso libre.
- 1 vestuarios equipo JDM Futbol.

INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS

Un total de **23 reclamaciones** recibidas que se distribuyen de la siguiente forma:

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

- 4 sugerencias de usuarios
- 19 reclamaciones.
- 0 felicitaciones.

- **ANALISIS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS.**

MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES	
ALUMBRADO	**9 SyR**
APERTURA/CIERRE INSTALACIONES	**2 SyR**
LIMPIEZA	**2 SyR**
USO LIBRE DE INSTALACIONES DEPORTIVAS.	
USO INDEBIDO OTRAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS	**2 SyR**
NO CUMPLIMIENTO MEDIDAS COVID	**5 SyR**
RUIDO POR ACTIVIDAD DEPORTIVA	**3 SyR**

Las reclamaciones tramitadas por los usuarios hacen referencia al apagado/encendido de luces, cumplimiento de horarios en aperturas y cierre de las Instalaciones para su uso libre, hacia limpieza en pistas y sumideros, así como al no cumplimiento de medidas COVID por parte de los usuarios dentro de los recintos, ruidos excesivos generados en la práctica deportiva, así como realizar actividades en espacios con otros fines deportivos (por ejemplo, jugar al fútbol en pistas de patinaje).

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Durante el año 2020, se recibieron numerosas sugerencias y/o sugerencias de la ciudadanía en general, de los cuales se pueden resaltar los siguientes campos:

- RESERVAS EN VÍA PÚBLICA (SOLICITUD DE IMPLANTACIÓN, SUPRESIONES, MODIFICACIONES, ETC.):
    - Aparcamiento de ciclos/ciclomotores:
        - 503/2020/30692: c/ Naves 9
        - 502/2020/36819: c/ Canarias 47
        - 502/2020/41923: ampliación reserva existente
    - Carga y descarga:
        - 502/2020/06974, 502/2020/05060
    - Movilidad reducida:
        - 502/2020/59938, 502/2020/60399
- TERRAZAS DE HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN:
    - Ocupación de las plazas de aparcamiento por las terrazas de bares y restaurantes (situación COVID)
        - 502/2020/58510, 502/2020/58712, 502/2020/60064

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

- Incumplimientos de la autorización de terrazas autorizadas: horario, superficie, mobiliario, ruido, etc.
  - 502/2020/15200, 502/2020/18034
- Estado de tramitación de las autorizaciones:
  - 502/2020/74974

- PASOS DE VEHÍCULOS: DEFICIENCIAS, SUPRESIONES, LEGALIZACIONES:
  - 503/2020/66426, 502/2020/76471
- CONSERVACIÓN DE VÍA PÚBLICA:
  - 502/2020/11210, 502/2020/36994, 502/2020/84111
- INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS: ALUMBRADO, HORARIO DE FUNCIONAMIENTO Y ESTADO DE CONSERVACIÓN O MANTENIMIENTO.
  - 502/2020/21077: IDME Ramírez de Prado
  - 502/2020/06446, 502/2020/06700: IDME Ricardo Damas
  - 502/2020/27116: IDME Arganda
  - 502/2020/19367, 502/2020/08826, 502/2020/30290, 502/2020/39811, 502/2020/41233, 502/2020/62289: IDME Skate M-Rio
  - 502/2020/57343, 502/2020/62809: IDME Jardín Papelera Peninsular
  - 502/2020/74065: IDME Dr. Vallejo Nágera
- CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES: DEFICIENCIAS EN EL ESTADO DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO.
  - 502/2020/20225, 502/2020/41232: CDM Arganzuela “La Fundi”
  - 502/2020/30290: CDM Peñuelas
- CENTROS EDUCATIVOS: DEFICIENCIAS EN EL ESTADO DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO
  - 502/2020/60729, 502/2020/70688, 502/2020/73501: CEIP Tirso de Molina
  - 502/2020/84664: CEIP Marqués de Marcenado
  - 502/2020/10683: EI El Bosque
  - 502/2020/10683: EI La Melonera
- EDIFICIOS MUNICIPALES: DEFICIENCIAS EN EL ESTADO DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO:
  - 502/2020/05040, 502/2020/04110, 502/2020/15429, 502/2020/72002: EP CDI Arganzuela
  - 502/2020/37735: EP Centro Cultural Casa del Reloj

UNIDAD DE CONTRATACIÓN

Reclamación 502/2020/29905 sobre reiteradas solicitudes de devolución de fianzas de Campamentos Urbanos.

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

SECRETARIA DE DISTRITO

Reclamación (502/2020/66545), sobre no acceso de vecinos a Sesión Pleno de la Junta Municipal de 09.09.2020.

Recibidas reclamaciones (502/2020/63048, 502/2020/87366, 502/2020/87442) sobre horarios de funcionamiento de la Biblioteca Municipal Pio Baroja.

Reclamación (502/2020/63025) sobre cumplimiento de exigencias de limpieza en Colegio Público San Eugenio y San Isidro.

9801FFD744710AD1

COORDINACIÓN DEL DISTRITO

Por la Coordinación de Arganzuela a través de la revisión general y validación de todas las sugerencias y reclamaciones de los distintas Unidades, Departamentos y Servicios de nuestro distrito, se viene haciendo un seguimiento continuado de la incidencia de la pandemia de Covid 19, por su afección a la normalidad de la prestación de los distintos servicios en su desarrollo habitual, habiendo tenido incidencia en las atenciones presenciales a los ciudadanos, servicios de cita previa, etc. y en la organización de las actividades y servicios de los centros deportivos sus horarios, días de clase actividades dirigidas (dependientes del Dpto. de Deportes); Igualmente en las actividades de los servicios de actividades / talleres de los Centros Culturales, suspensión de servicio de Sala de Lectura, (correspondientes a la Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario).

Los servicios sociales del distrito se han visto afectados igualmente en cierres de Centros de Mayores, así como un elevado incremento de solicitudes de atención para ayudas sociales, situaciones de vulnerabilidad, etc.

En cuanto a los espacios públicos han tenido entrada numerosas solicitudes por causa de la instalación / ampliación de terrazas de hostelería (medidas de apoyo a las terrazas) y las afecciones a reducción de plazas de aparcamiento en las zonas s.e.r., atendidas las contestaciones y comprobaciones oportunas, tanto por el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana como por el Departamento Jurídico del Distrito.

Se han gestionado también diversas reclamaciones relativas a:

-Información sobre parcela frente a invernadero Arganzuela. Se aclara su adscripción al A. Gob. Cultura, Turismo y Dpte. 502/2020/67922

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

-Reclamación sobre ejercicio de prostitución en edificio Legazpi. 502/2020/63236 (Seguimiento de asunto por Distrito y actuaciones en materia de policía)

-Molestias ruidos actividad cultural. 502/2020/56220 (Seguimiento para mitigar molestias del evento).

-Disponibilidad de elección asientos en actividad cultural. (Se le informa que corresponde a la organización del evento y direcciones de la entidad 502/2020/56455).

-Sobre autorización acceso a edificio Junta por personal Ballet Nacional de España (32283) Facilitada la autorización y recomendaciones sanitaria sobre Covid 19 502/2020/32283.

-Información sobre construcción del nuevo Centro Deportivo Ricardo Damas (502/2020/05080, 502/2020/4506).

-Información registro de subvenciones (502/2020/04165).

-Demanda/necesidad de nuevos centros deportivos en el distrito, (502/2020/0580).

-Solicitud de placa de memoria a favor de Francisca Méndez Garrido “La Paquera de Jérez” (502/2020/ 77648). /Se recoge la petición para estudio gestiones de propuesta-

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COOPERACIÓN PÚBLICO SOCIAL

Las medidas que se adoptaron y se van a adoptar **son el seguimiento constante con las entidades que requieren información y asesoramiento sobre la tramitación de la convocatoria pública de subvenciones.**

Los plazos para tramitar las solicitudes de subvenciones son muy amplios y siempre se les recuerda que no esperen a agotarlos.

Por otro lado, se les informa que el servicio que tramita los certificados digitales y las firmas electrónicas avisan con 60 días de antelación para que renueven sus certificados digitales y la firma electrónica.

DEPARTAMENTO JURÍDICO

En todo caso, una vez recibida la reclamación, si procede, se comprueba su veracidad mediante inspección, y en el caso de que no exista ningún expediente administrativo en curso sobre el objeto de la reclamación, se inicia expediente, y se dictan las medidas disciplinarias y/o correctoras que procedan, o en su caso, se informa al reclamante que la situación o los hechos denunciados no suponen infracción de la normativa, aunque genere molestias al reclamante o éste considere que no debería consentirse por el Ayuntamiento.

Por ello, no resulta necesario adoptar medidas de mejora al respecto, ya que, como se ha indicado, se trata de situaciones concretas e individuales que son objeto de reclamación, y la contestación a las mismas en muchas ocasiones se limita a informar que cumple con la normativa, y, por tanto, no precisa de intervención municipal.

Como consecuencia de lo anterior, no ha sido necesario diseñar ninguna medida o acción en este sentido para implantar en 2020 ni en 2021.

DEPARTAMENTO DE SALUD

En el Departamento de Salud no se han recibido SyR durante el año 2020.

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

Posteriormente y de forma paulatina se han ido recuperando la atención presencial, y telemática en el centro de servicios sociales, a partir del mes de mayo de 2020, y se ha recuperado la citación a través del 010, línea Madrid, y web a partir del mes de octubre, una vez que ya se realizaba atención presencial en los centros. Se ha normalizado dicha atención, no produciéndose ninguna reclamación en este sentido en lo que llevamos de 2021.

Por todo ello, y como medidas prioritarias de mejora, se ha venido solicitando de forma continuada la cobertura de las plazas vacantes en la unidad administrativa bien por titulares o bien por interinos, pero al no recibir respuesta, se ha vuelto a solicitar a los diferentes programas de Agencia de empleo; por las situaciones de aumento de las medidas de restricciones de la movilidad y protocolos de atención presencial mínima no se han incorporado ningún personal de apoyo.

Para fechas de cierre de ejercicio, para finalizar el gran número de exdtes de Ayudas económicas, fue necesario solicitar refuerzo administrativo a la junta de distrito.

En cuanto al equipo de trabajadoras sociales se ha continuado solicitando la cobertura de vacantes, 1 por baja de maternidad y 1 por excedencia, habiendo sido cubiertas ambas por personal interino. Aun así y como consecuencia de la Pandemia, mencionar también que las bajas médicas temporales por este virus han sido cuantiosas, suponiendo sobrecarga en la atención por las compañeras activas.

Con la creación de las Tarjetas Familia, como ayudas económicas temporales del sistema de prestaciones municipales según Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social por el que se modifica la Instrucción Especial para la ejecución de la Ordenanza de las Prestaciones Económicas del Sistema Público de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, en relación con la utilización de Tarjetas Prepago en las ayudas económicas temporales de especial necesidad de productos básicos destinadas a paliar la crisis social por el Covid-19, aprobada por Decreto de 14 de agosto de 2020, Se ha incorporado personal técnico de apoyo a través de programas temporales de empleo siendo estas 3 trabajadoras sociales y una Aux administrativo para la gestión de estas prestaciones. Además, se continúa solicitando la cobertura de una plaza de Aux administrativo que era en un principio de turno de tarde, y que se ha pedido su conversión a turno de mañana, donde facilitaría y realizaría tareas genéricas, así como la cobertura de la plaza de jefatura de negociado administrativo, con complemento ajustado a su categoría para poder volver a ofertar y cubrir, como ya se ha mencionado.

Esta dotación hace que también la atención y gestión de familias en situación de vulnerabilidad sea más ágil en cuanto a la solicitud, gestión y valoración de prestaciones sociales, paliando la pequeña tardanza surgida en 2020.

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

CENTRO CULTURAL CENTRO DOTACIONAL INTEGRADO ARGANZUELA

Respecto a los talleres, se han ido tomando las medidas oportunas en cada momento, manteniendo un contacto directo con la persona responsable de la empresa, resolviendo satisfactoriamente dichas reclamaciones. Las relativas a la plataforma de los talleres a través de la cual se realizan las inscripciones de estos, se han comunicado todas las incidencias a los responsables de las de dicha plataforma.
Respecto al sistema de climatización, se ha comunicado a los Servicios Técnicos de la Junta Municipal para su solución.
Se han realizado las devoluciones de los importes de talleres que correspondían, ajustándonos a las normas que rigen los talleres municipales.
En relación con el cierre del centro, debido al estado de alarma, permaneció cerrado durante 3 meses.

CENTRO CULTURAL CASA DEL RELOJ

RECLAMACIONES PROGRAMACIÓN.

Día de Reyes Magos (4 de enero de 2021): **1.**

Cierre del Belén Navideño diez minutos antes de la hora anunciada el 24 de diciembre. **1**

- Problemas, deficiencias en la prestación de los servicios. Reclama música alta y patrocinio Hipercor y la intervención de la concejala. Hipercor no patrocinó día de Reyes, únicamente adornó el espacio para el Certamen de Villancicos celebrado en diciembre de 2019 tal como se le comunicó al interesado. La concejala tuvo una breve felicitación a los niños del Distrito.
- Medidas de mejora adoptadas en 2021. No se ha realizado día de Reyes Magos por la Pandemia. Se recomienda al personal de La Lonja que sean rigurosos con los horarios. Se le comunica al reclamante que puede visitar el Belén hasta el día 7 de enero en un horario muy amplio.
- Medidas diseñadas para implantar. El día de Reyes goza de una buena acogida entre los vecinos con una asistencia de 1000 personas por edición.

IMPLANTACIÓN MEDIDAS HIGIÉNICO SANTIARIAS COVID

SUPRESIÓN BAILES DE SALÓN	**1**
SUPRESIÓN PINTURA SÁBADOS	**1**
ELIMINACIÓN EN AULAS DE SILLAS Y BANCOS	**1**
FRIO AULAS	**1**

- Problemas, deficiencias en la prestación de los servicios. Implantación protocolo COVID 19. Se suspenden disciplinas de contacto físico. Se retiran de las aulas objetos de uso común como colchonetas, bancos y taquillas. Las clases de pintura de sábados con poco alumnado se suprimen para facilitar la limpieza y desinfección del aula. La ventilación entre clase y clase

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

y la recomendación de ventanas abiertas hace que la climatización no sea la más idónea para determinadas actividades como yoga.

- Medidas de mejora adoptadas en 2021. Se recomienda a los alumnos traer su propio material y se facilitan sillas y perchas que se desinfectan entre clase y clase. Se crea un nuevo grupo de pintura los viernes. Se recomienda alumnos lleva más ropa.
- Medidas diseñadas para implantar. Se han respetado los horarios en los que se impartía bailes de salón y pintura, cuando las condiciones sanitarias lo permitan volverán a impartirse estos talleres que tienen una gran demanda. Ofrecer de nuevo el servicio de taquillas y material de uso común.

PROBLEMAS, DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

RECLAMACIONES. 5
2 AERÓBIC, 1 PILATES, 2 CONOCER MADRID

- Problemas, deficiencias en la prestación de los servicios. Sustitución de algunos profesores. No cumplir las expectativas de los alumnos inscritos. Remuneración del profesorado. Falta de entendimiento profesor Conocer Madrid y alumnas.
- Medidas de mejora adoptadas en 2020/2021. Comunicar a la empresa el descontento por la sustitución del profesor de aeróbic y ofrecer a las alumnas de Conocer Madrid cambio de profesor y horario puesto que solo ha habido dos reclamaciones de este profesor.
- Medidas diseñadas para implantar en 2021, Eliminar talleres de una hora de duración (en la medida que el pliego de Talleres nos lo permite) e intentar agrupar más horas de la misma actividad para que el mismo profesor tenga un horario más amplio y le compense venir a impartir el taller. Especificar en el catálogo de actividades que los niveles son orientativos, qué no se trata de enseñanza reglada y que los profesores no tienen ningún vínculo con el Centro.

PROBLEMAS INFORMATICOS EN LA INSCRIPCIÓN

RECLAMACIONES 3

- Problemas, deficiencias en la prestación de los servicios. Mal funcionamiento de la Plataforma el primer día de inscripción.
- Medidas de mejora adoptadas en el curso 2021. Comunicado al IAM. Atención telefónica para realizar las gestiones desde el Centro.
- Medidas diseñadas para implantar. Mayor claridad de la página Web.

RECLAMACIONES AL PERSONAL DEL CENTRO

RECLAMACIÓN 1

Una para la coordinadora de talleres por trato irrespetuoso. Con el volumen de gente que trata el Centro en ningún caso parece relevante, ni queda probado que sea cierto. No se toman medidas especiales.

FELICITACIONES

Se han recibido por esta vía **92** felicitaciones, la mayoría por los talleres de informática, las clases de yoga y las de pintura. Felicitaciones hacia los profesores y por la iniciativa de los cursos online

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

Respecto a los temas de la pandemia, se aclaró con los ciudadanos, que no era responsabilidad de la Junta el llevar o no a los profesionales de la Escuela Infantil El Bosque al ERTE al ser un servicio de gestión indirecta y que era decisión de la empresa, continuar o no con el servicio de forma telemática, como así hizo la empresa.

Se aclaro que el personal de los CEIP pertenece a la Comunidad de Madrid y son ellos quienes llevan el control de PCR, y demás medidas, como así hizo la Comunidad

Se informo a los padres del CEIP San Eugenio y San Isidro que no es competencia de la Junta la calificación de una calle como patio de colegio y se aclaró con los trabajadores de la E, Infantil el Barberillo de Lavapiés el uso del patio como parking en periodo de matriculación, que, aunque no hubiera alumnado no interfiriera en el servicio, no era ese su fin.

Se aclaró a los ciudadanos que la gestión de la Escuela Municipal Almudena Cano no la lleva la Junta Municipal de Arganzuela, sino el Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

Respecto a las reclamaciones del servicio de la Escuelas de Familias, se aclaró a los ciudadanos y también la empresa que desarrolla el servicio, que el contrato de la Junta se llamas “Escuelas de Familias “como venían reclamando los vecinos, y no “talleres de padres y madres” como lo había llamado la empresa y que la edad acotada en el servicio de guardería venía claramente especificada en los Pliegos y la empresa había hecho una mala interpretación.

Respecto al resto de reclamaciones, se informó a la familia de la marcha de la lista de espera de la E.I. la Melonera, que ya disfruta de la plaza y se informó a la responsable del CEI Marques de Maldonado de las molestias de las luces.

Con respecto a los Campamentos, se agradeció la felicitación recibida y se aclaró el funcionamiento del sorteo para la adjudicación, así como la dificultad de controlar la temperatura ambiental y la no conveniencia de admitir aparatos caseros, para tal fin

Medidas a probadas para su ejecución en 2021
Queda destinada una planta para centro juvenil en el edificio de la calle Bronce, como se informó al ciudadano

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL DOTACIONAL INTEGRADO ARGANZUELA

- La falta de profesorado ha sido atendida inmediatamente mediante la petición de cobertura al departamento de Recursos humanos.
- La organización de las clases está en manos del Director Deportivo, adaptándose en cada momento a las demandas de los usuarios sin perder la vista a la programación deportiva, si bien ha surgido la necesidad de adaptar las actividades a las condiciones sanitarias exigidas. En los casos en que el servicio no se ha prestado, se ha solicitado el proceso para la devolución de tasas a los usuarios o se les ha compensado en la recarga monedero de su ficha personal.
- Las deficiencias por deterioros de la Instalación han sido subsanadas lo más rápido posible a través de la empresa de mantenimiento correspondiente en los casos en que su intervención ha sido posible.
- En cuanto a las incidencias de taquilla se han puesto los medios oportunos para que en cada caso puntual se subsane el problema de cada usuario, bien por nuestros medios, o bien en combinación con el Departamento Económico presupuestario.
- Las quejas contra el personal fueron igualmente tramitadas a cada uno de ellos y se les ha propuesto un cambio de actitud en los casos que ha sido pertinente.
- Las incidencias de la aplicación de avisos Madrid no pudieron atenderse de forma directa por las deficiencias de dicha aplicación, pero si a cada usuario de manera particular hemos explicado el manejo de la misma y solucionado en gran medida las incidencias originadas.
- Las sugerencias de servicio han sido tomadas en cuenta para nuestro propio interés.
- Las felicitaciones a personal han sido transmitidas satisfactoriamente a los interesados.

9801FFD744710AD1

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL LA FUNDI

CLASES Y ESCUELAS

- Falta de profesorado, las faltas están autorizadas, por permisos y si es por IT se avisa a los alumnos por SMS de dicha falta
- Cambio de programación deportiva, se adapta las clases a las normas por la pandemia y conseguir un mayor aprovechamiento
- Se realiza el procedimiento marcado por la DGD en tiempo de pandemia.
- Cierre de instalación no poder entrenar, debido al protocolo Covid 19 se facilitaron los días al personal aprovechando el parón lectivo, no obstante, se le ofreció poder recuperarlo viniendo una hora antes del mismo.

USO LIBRE

- Cierre del Polideportivo sin causa aparente, se hacen las actuaciones necesarias para asegurar la seguridad de los usuarios y trabajadores, estableciendo los protocolos de seguridad y se abrió el polideportivo.
- Falta de ventilación en gimnasio, se realizan la apertura de los ventanucos en los que se puede realizar para ventilar, las claraboyas de los gimnasios no son abatibles, teniendo continuamente ventilada la sala con puertas y ventanucos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

- Queja de personal taquilla, se piden disculpas si se le ha ofendido, comunicando que la documentación que se requería era imprescindible para la tramitación del CDE para todas las personas que lo solicitan.
- Incidencia en el servicio a través de internet, en el periodo de tiempo de la reclamación no funcionaba correctamente la aplicación, dándole la posibilidad de ayuda con el personal de taquilla.
- Sentimiento de acoso por medidas de seguridad, se explica al usuario que las es de obligado cumplimiento extremar las medidas de limpieza y desinfección por mayor seguridad frente al Covid
- Horario cambiado en sala de musculación, horarios establecidos atendiendo los cuadrantes del personal para poder atender adecuadamente las medidas de limpieza adecuadas por Covid, cuando finalice esta situación los horarios se volverán a restablecer.
- Comunicación con el Centro, debido a la gran demanda de información en esas fechas, compensándole la utilización de la pista otros días, cuando se comunicó con la persona posteriormente.
- Limpieza pistas de tenis nº 2, respecto a la iluminación está propuesta el cambio de la misma para el 2021 y la limpieza se pone remedio con los trabajadores del centro el orden de limpieza de las mismas.
- Bloqueo reserva pistas exteriores, en este periodo y debido a las medidas de seguridad no se atendieron alquileres por reducción de plantilla.

JUEGOS DEPORTIVOS MUNICIPALES

- Horario y organización de los JDM del Distrito, teniendo en cuenta a todos los equipos participantes para aplicar esa organización y horario, considerando ser la más adecuada. No obstante, se tiene en cuenta para próximas programaciones

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL PISCINA PEÑUELAS

- Ruidos molestos por uso de megafonía durante la realización de obras de mejora, se contacta con la empresa para que modifiquen este sistema de comunicación.
- Ruidos procedentes de los corta césped, se contacta con la empresa de mantenimiento para que en lo posible se modifique el horario de los corta césped.
- La apertura de la piscina del CDM Peñuelas durante la temporada 2020 no fue posible, al no poder realizarse la reparación en sala de máquinas con tiempo suficiente antes de comenzar el confinamiento en marzo 2020.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARQUÉS DE SAMARANCH

RELACIÓN DE ACCIONES Y MEDIDAS (USO LIBRE)

La pérdida de pelotas en la zona de Pádel fue resuelta de forma eficaz con la instalación de una red.

La suspensión y restricción de cualquier servicio en este CDM, prevista, es informada a nuestros usuarios por diferentes procedimientos:

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

- Publicación expositores Centro.
- Información personal del Centro.
- Notificación SMS.

Actuaciones imprevistas por averías surgidas no permiten el aviso inmediato de nuestros usuarios procediendo con celeridad a dar AVISO a la empresa responsable del mantenimiento del Centro para el restablecimiento del servicio.

Toda alteración del servicio por causas propias conlleva recuperación del servicio no prestado o compensación económica de nuestros usuarios.

La ausencia de personal vigilante (SOS), independientemente de su justificación, conlleva NO APERTURA o SUSPENSION del servicio de piscina hasta su resolución y según Ordenanzas. Cualquier incidencia al respecto en notificada al Departamento correspondiente para su conocimiento y esclarecimiento.

La atención prestada por el personal del Centro y sus posibles deficiencias son motivo de Expediente informativo para su esclarecimiento, verbal o escrito, si así lo requiere. Igualmente se incrementa y valora la información al respecto.

Cualquier reclamación referente al mantenimiento del Centro es motivo inmediato de su revisión para su reparación o, en su caso, notificación a la empresa responsable de su reparación con carácter URGENTE.

En lo que respecta la Temperatura de agua y otras estancias del edificio referir que habitualmente es acorde a lo regulado por Ordenanzas. El lavado de filtros y la ventilación del edificio (actual pandemia) son las causas de estas variaciones.

La actual pandemia, motivo de restricción en los servicios y en aras de la salud de nuestros usuarios, es motivo de múltiples reclamaciones (usos secadores, taquillas ropero, cita previa, reducción cupo alumnos, reducción horarios, etc...). De estas deficiencias observadas se notifica que las mismas retornaran a los cotidiano una vez que las Autoridades Sanitarias lo permitan.

RELACIÓN DE ACCIONES Y MEDIDAS(CLASES/ESCUELAS)

Sobre el servicio prestado en la Taquilla, referir que las IT del personal destinado en el Centro y sus suplencias, fue motivo de deficiencias en la información y resolución de incidencias quedando las mismos subsanadas con la continuidad del personal adscrito a sus puestos. Las demoras, no deseadas, en la atención son consecuencia de la masificación en momento puntuales (inscripciones) incrementando el horario y facilitando estancia e información a nuestros usuarios.

Dada la edad de nuestros usuarios, las nuevas tecnologías (Web/App), han sido motivo de diferentes problemas. Desde este Centro se atendió personalmente para su resolución, así como de la derivación a la DGD* de aquellas incidencias que lo requerían. Permanentemente se actualiza la página Web acorde al servicio (horarios/reservas...).
Se procedió a la Devolución de Tasas por servicios no prestados, así como la compensación de aquellos meses abonados no disfrutados al mes correlativo (instrucción DGD).*

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

Las incidencias del personal docente, con reducción del servicio, fueron recuperadas en la medida que el Centro y su aforo así lo permitiera. Dichas incidencias son notificadas al Departamento correspondiente para su esclarecimiento y conocimiento.

Toda reclamación referente a modificaciones en la Programación del Centro es valorada por si procede su modificación y siendo siempre estas explicadas a nuestros usuarios. La presente Temporada ha tenido grandes variaciones como consecuencia de la actual situación de pandemia, así como de las modificaciones requeridas por la DGD para todas las actividades.

**DGD = Dirección General de Deportes*

INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS

RELACION DE ANALISIS Y MEDIDAS

Los problemas en alumbrado en las Instalaciones Deportivas Básicas referentes al apagado/encendido de los sistemas de iluminación, aperturas/cierre para cumplir con los horarios establecidos, así como la limpieza de pistas y sumideros, fueron remitidas inmediatamente al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana desde donde se realizaron las actuaciones correspondientes para subsanar las incidencias.

El uso indebido de las instalaciones, por no cumplir normas COVID por parte de los usuarios, tales como uso inapropiado de mascarillas, número excesivo de usuarios, se realizó seguimiento con el fin de verificar los datos aportados en las reclamaciones y asegurarse, entre otras cosas, que se cumplían los horarios establecidos, aperturas y cierres, trasladando a las autoridades pertinentes, la responsabilidad de velar por el cumplimiento de las medidas preventivas establecidas.

Los problemas referidos al ruido generados a la actividad deportiva del recinto, y dada la situación de la instalación a la que se refiere, cercana a las viviendas, hace complicada dar una solución satisfactoria, buscando el cumplimiento de los horarios establecidos con la apertura y cierre.

En cuanto al uso de las instalaciones para otras actividades deportivas a las cuales no van dirigidas, se procedió a reiterar la necesidad de instalación de cartelería informativa en el recinto, para el correcto uso.

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

RESERVAS DE ESTACIONAMIENTO PARA MOTOS, CICLOMOTORES Y BICICLETAS, DE CARGA Y DESCARGA Y DE MOVILIDAD REDUCIDA

Durante el año 2020, se han recibido numerosas sugerencias en relación con la implantación de reservas de estacionamiento para motos, ciclomotores y bicicletas, de carga y descarga y de movilidad reducida.

En primer lugar, se analizan de manera particular, las diversas ubicaciones solicitadas por la ciudadanía, estudiando de manera global las necesidades del Distrito, y así dar una solución que abarque la totalidad. Se valoran el uso actual de las ya existentes y en su caso, se modifican o se suprimen.

La disposición de las reservas para motocicletas, de carga y descarga y de movilidad reducida se efectúa en función de la demanda, dotación y uso potencial, previo análisis de las circunstancias particulares de cada zona o emplazamiento concreto.

Tras el estudio realizado, se proponen diferentes ubicaciones para su futura instalación de las reservas en vía pública o su modificación.

9801FFD744710AD1

TERRAZAS DE HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN:

La Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración, como órgano competente para coordinar las actuaciones que se realicen en aplicación de la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración de 30 de julio de 2013, adoptó el pasado 14 de mayo de 2020 la Resolución Nº 51 relativa a las medidas de apoyo a las terrazas como consecuencia del estado de alarma por la crisis del COVID 19. El punto 3 de la Resolución de 14 de mayo, referente a los "Criterios interpretativos", establece la posibilidad de la ocupación de terrazas en bandas de estacionamiento. Estas autorizaciones requerirán informe previo y preceptivo del Área de Gobierno con competencias en materia de movilidad.

Las medidas de apoyo adoptadas pretenden evitar que se produzca una afectación importante, sobre todo a las plazas de residentes. Con ese fin, en el mismo barrio donde se sitúan las terrazas, se transforman tantas plazas azules a verde como plazas verdes se vean afectadas por la ocupación de las terrazas.

Con relación a las reclamaciones sobre los incumplimientos de la autorización municipal, se gira visita de inspección por parte de los servicios municipales, y en su caso, se inicia el correspondiente expediente de disciplina o sancionador.

PASOS DE VEHÍCULOS: DEFICIENCIAS, SUPRESIONES, LEGALIZACIONES:

En relación con las reclamaciones sobre los incumplimientos de la autorización municipal, se gira visita de inspección por parte de los servicios municipales, y en su caso, se inicia el correspondiente expediente de disciplina o sancionador.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

CONSERVACIÓN DE VÍA PÚBLICA:

Por parte de los servicios municipales, se gira visita de inspección a las ubicaciones de referencia con objeto de comprobar los hechos comunicados por los ciudadanos. En caso de detectar alguna deficiencia, se da traslado inmediato de la deficiencia detectada para su resolución, tanto si es de otro Área como si es responsabilidad del Distrito. En caso de competencia de la Junta de Distrito, se da aviso inmediato a la empresa responsable del mantenimiento

Sumado a la labor de conservación y mantenimiento de la vía pública, dentro del Programa de Inversiones Financieramente Sostenibles 2019, desde la Junta del Distrito de Arganzuela se han ejecutado 2 actuaciones de acondicionamiento y mejora de la vía pública.

PROYECTO DE OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO Y MEJORA DE LA **PLAZA DE RUTILIO GACIS**, MEJORA DE ZONA ESTANCIAL Y ZONA DE JUEGOS Y ARBOLADO EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	494.771,88
PROYECTO DE OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO Y MEJORA DE LA PLAZA DE RUTILIO GACIS, MEJORA DE ZONA ESTANCIAL Y ZONA DE JUEGOS Y ARBOLADO EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	494.771,88

9801FFD744710AD1

INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS:

El horario general para el funcionamiento de las instalaciones deportivas elementales del Distrito se ha establecido de 10 a 22 horas, conjugando el uso y disfrute de las dotaciones deportivas con el descanso de los vecinos.

El operario encargado del cierre y apertura de las pistas sigue un orden establecido, de tal forma que el uso de las instalaciones sea desde las 10 horas siendo el cierre completo de todas las instalaciones.

El modo de proceder es avisar a la empresa de mantenimiento para que compruebe las reclamaciones sobre el horario y las posibles causas del incumplimiento, para que se tome las medidas oportunas para su resolución.

Con relación a las reclamaciones por falta de mantenimiento, igualmente, se da aviso de manera inmediata, a la empresa de mantenimiento de las instalaciones para que, sean revisadas y realice las oportunas labores de conservación.

CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES:

La gran afluencia y diversidad de público, exige continuas y repetitivas labores de mantenimiento y reforma de las instalaciones de manera periódica con objeto de dar el servicio adecuado a las distintas necesidades de los ciudadanos.

De manera continua la empresa de mantenimiento de dichas instalaciones realiza las labores necesarias para mantener las instalaciones deportivas municipales en perfecto estado de funcionamiento y conservación.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

Sumado a la labor de conservación y mantenimiento, durante el año 2020, se han realizado diversas inversiones en los Centros Deportivos Municipales para su mejora y adaptación a las nuevas necesidades:

PROYECTO DE OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO CON LA SUSTITUCIÓN DEL SISTEMA DE DETECCIÓN DE INCENDIOS , ANTI INTRUSION , ASI COMO LA SUSTITUCIÓN DE DIVERSOS PAVIMENTOS DEPORTIVOS Y MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA CON LA COLOCACIÓN DE LEDS DEL **CENTRO DOTACIONAL INTEGRADO** EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	411.399,73
PROYECTO DE OBRAS DE RENOVACIÓN Y MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD EN **CENTRO DEPORTIVO ARGANZUELA LA FUNDI** EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	223.850,00
PROYECTO DE OBRAS DE RENOVACIÓN Y MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD Y RENOVADO RED DE DISTRIBUCION DE LAS INSTALACIONES DE ACS , REJUNTADO DE PISCINAS ,ILUMINACION LED EFICIENTE FASE 2 MEJORAS EN SAUNA Y MEJORAS EN ACABADOS VERTICALES Y HORIZONTALES EN **CENTRO DEPORTIVO MARQUES DE SAMARANCH** EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	133.100,00
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORAS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD Y AUTOPROTECCION E INCENDIOS EN POLIDEPORTIVO CDM MARQUÉS DE SAMARANCH DEL DISTRITO ARGANZUELA.	180.000,00
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORAS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD Y AUTOPROTECCION E INCENDIOS EN POLIDEPORTIVO ARGANZUELA (LA FUNDI) DEL DISTRITO ARGANZUELA.	180.000,00
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORAS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD Y AUTOPROTECCION E INCENDIOS EN POLIDEPORTIVO EN EL CENTRO DOTACIONAL INTEGRADO DEL DISTRITO ARGANZUELA.	180.000,00
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORAS Y CONSERVACION DE DIVERSOS POLIDEPORTIVOS EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	111.417,53

CENTROS EDUCATIVOS:

El uso continuado de los Centros Educativos exige continuas y repetitivas labores de mantenimiento y reforma de las instalaciones de manera periódica con objeto de dar el servicio adecuado a las distintas necesidades de las personas usuarias.

De manera continua la empresa de mantenimiento de dichas instalaciones realiza las labores necesarias para mantener los centros educativos en perfecto estado de funcionamiento y conservación.

Sumado a la labor de conservación y mantenimiento, durante el año 2020, se han realizado diversas inversiones en los Centros Educativos para su mejora y adaptación a las nuevas necesidades:

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

PROYECTO DE OBRAS RENOVACIÓN DE ASEOS DE CARA A LA ACCESIBILIDAD , DEL SISTEMA DE DETECCIÓN DE INCENDIOS EN EDIFICIO DE PRIMARIA Y GIMNASIO, INSTALACION DE PARARRAYOS Y VARIOS EN **COLEGIO PUBLICO JOAQUIN COSTA** EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	362.996,75
PROYECTO DE OBRAS ADECUACIÓN DE SANEAMIENTO, COMPLETAR PAVIMENTOS Y ACONDICIONAMIENTOS VARIOS EN **COLEGIO PUBLICO MIGUEL DE UNAMUNO** EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	290.399,69
PROYECTO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA CON OBRAS ADECUACIÓN DE PLACAS SOLARES EXISTENTES Y DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS EN DIVERSOS ESPACIOS DEL COLEGIO, ACONDICIONAMIENTO HIGROTÉRMICO POR MEDIO DE IMPERMEABILIZACIÓN DE LA CUBIERTA Y VARIOS EN **COLEGIO PUBLICO TIRSO DE MOLINA** EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	423.499,25
PROYECTO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA CON INSTALACIÓN DE ILUMINACIÓN LED, Y ACONDICIONAMIENTOS VARIOS EN **COLEGIO PÚBLICO LEGADO CRESPO** EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	108.899,31
PROYECTO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA CON INSTALACIÓN DE ILUMINACIÓN LED, ACONDICIONAMIENTOS HIGROTÉRMICO DE AULAS Y VARIOS EN **COLEGIO PUBLICO MENENDEZ PELAYO** EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	169.399,70
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORA ENERGÉTICA EN PUERTAS DE PATIO , Y ACTUACIONES VARIAS EN PARMENTOS VERTICALES Y VARIOS EN EL **COLEGIO PÚBLICO SAN EUGENIO Y SAN ISIDRO** EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	157.297,96
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORA EFICIENCIA ENERGERTICA EN CERRAJERIA EXTERIOR Y ACTUACIONES VARIAS EN PARMENTOS VERTICALES Y VARIOS EN EL **COLEGIO PÚBLICO TOMÁS BRETÓN** EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	163.349,52
PROYECTO DE OBRAS DE INSTALACION DE PUERTAS DE ACCESO , MEJORAS EN ILUNACION EFICIENTE , MEJORAS DE CUARTOS DE INSTALACIONES Y VARIOS EN **ESCUELA DE MUSICA ALMUDENA CANO** EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	59.249,99
"PROYECTO DE OBRAS DE SUBSANACIÓN DE DEFICIENCIAS DE SANIDAD EN E.I. BARBERILLO, E.I. EL ALBA, C.P. JOAQUIN COSTA, C.P. PLACIDO DOMINGO, C.P. LEGADO CRESPO, C.P. MARQUES DE MARCENADO Y OBRAS DE PLAN DE AUTOPROTECCIÓN Y SUBSANACIÓN DE SANIDAD EN C.P. UNAMUNO,Y OBRAS DE REPARACIÓN DE BOMBAS Y SUBSANACIÓN DE SANIDAD EN C.P. SAN EUGENIO Y SAN ISIDRO."	120.819,37
PROYECTO DE OBRAS DE CONSERVACIÓN EN PATIOS DE COLEGIOS LEGADO CRESPO, MENÉNDEZ PELAYO Y TOMÁS BRETÓN. PRESUPUESTO PARTICIPATIVO.	449.528,02
PROYECTO DE OBRAS DE CONSERVACIÓN EN PATIOS DE COLEGIOS PLÁCIDO DOMINGO,TIRSO DE MOLINA Y MIGUEL DE UNAMUNO. PRESUPUESTO PARTICIPATIVO.	425.060,63
PROYECTO DE OBRAS DE CONSERVACIÓN EN PATIOS DE COLEGIOS JOAQUIN COSTA, SAN EUGENIO Y SAN ISIDRO Y MARQUES DE MARCENADO.	499.372,47

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

EDIFICIOS MUNICIPALES:

La gran afluencia y diversidad de público, exige continuas y repetitivas labores de mantenimiento y reforma de las instalaciones de manera periódica con objeto de dar el servicio adecuado a las distintas necesidades de los ciudadanos.

De manera continua la empresa de mantenimiento de dichas instalaciones realiza las labores necesarias para mantener las instalaciones deportivas municipales en perfecto estado de funcionamiento y conservación.

Sumado a la labor de conservación y mantenimiento, durante el año 2020, se han realizado diversas inversiones en los Edificios Municipales para su mejora y adaptación a las nuevas necesidades:

PROYECTO DE OBRAS DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD Y HABITABILIDAD EN DIVERSOS EDIFICIOS DEL **COMPLEJO CASA DEL RELOJ** EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	499.825,34
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORAS DE ESPACIOS , ACOMETIDA ELECTRICA , EFICIENCIA ENERGÉTICA Y VARIOS EN **NAVE DE TERNERAS.**	457.000,00

9801FFD744710AD1

FUTURAS INVERSIONES EN EL DISTRITO

- Accesibilidad:
  - La accesibilidad universal es uno de los objetivos prioritarios del Ayuntamiento de Madrid. De manera continua se reciben distintas reclamaciones y/o sugerencias relacionadas con la accesibilidad. Con objeto de dar cumplimiento a las necesidades de la ciudadanía, el Ayuntamiento de Madrid realiza múltiples inversiones con el fin de mejorar la accesibilidad en los edificios e instalaciones municipales.
  - Con dicho fin y con objeto de conseguir la accesibilidad universal, seguirán realizándose más inversiones, y se analiza, en concreto, cada propuesta recibida por el ciudadano con objeto de incluirla en las inversiones a realizar en el año 2021 y siguientes en el Distrito de Arganzuela.
- Dentro del programa de Inversiones Financieramente Sostenibles 2020, se solicitaron las siguientes inversiones, pendientes de autorización administrativa y dotación presupuestaria.

PROYECTO DE. OBRAS DE MEJORA EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD EN ZONAS COMUNES, AUTOPROTECCION Y RENOVACION DE BORDES Y CANALETAS DE PISCINAS EN C.D.M. ESTACION DE PEÑUELAS EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	470.000,00
PROYECTO DE OBRAS DE ADECUACION DE PISTAS EXTERIORES , SUSTITUCION DE CALDERA DE GASOIL POR GAS PARA UNA MEJOR EFICIENCIA ENERGÉTICA Y VARIOS EN CENTRO DEPORTIVO ARGANZUELA LA FUNDI EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	320.000,00
PROYECTO DE OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DE PATIOS , ILUMINACION Y CUBIERTAS EN E.I. EL BARBERILLO DE LAVAPIÉS EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	240.000,00

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

PROYECTO DE OBRAS DE MEJORA EN MATERIA DE EFICIENCIA ENERGETICA, SUSTITUCION DE MAQUINAS ENFRIADORAS, ILUMINACION Y ACCESIBILIDAD EN ACCESOS PRINCIPALES EN CMD MARQUES DE SAMARANCH EN EL DISTRITO DE ARGANZULA.	475.000,00
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORA EN ACCESIBILIDAD EN ENTRADA PRINCIPAL , REFORMA DE BAÑOS EN PLANTA BAJA Y MEJORAS EN MATERIA DE AUTOPROTECCIÓN EN BIBLIOTECA PIO BAROJA EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	215.000,00
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORAS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD Y AUTOPROTECCION E INCENDIOS EN CP PLACIDO DOMINGO DEL DISTRITO ARGANZUELA.	70.000,00
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORA EN ACCESIBILIDAD EN SALON DE ACTOS, Y MEJORAS EN MATERIA DE AUTOPROTECCIÓN EN ESCUELA DE MÚSICA ALMUDENA CANO EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	60.953,93
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORA EN MATERIA DE AUTOPROTECCIÓN E INSTALACION DE ALARMA ANTI ROBO EN ESCUELA INFANTIL EL ALBA EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	50.000,00
OBRAS DE MEJORA EN MATERIA DE AUTOPROTECCIÓN EN ESCUELA INFANTIL EL BOSQUE EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	50.000,00
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORAS EN EFICIENCIA ENERGÉTICA EN ILUMINACIÓN Y ACABADOS DE PARAMENTOS EN EL CEIP JOAQUIN COSTA DEL DISTRITO ARGANZUELA.	324.000,00
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORAS EN ACCESIBILIDAD Y MEJORA EFICIENCIA ENERGÉTICA EN DEPENDENCIAS EN EL CEIP SAN EUGENIO Y SAN ISIDRO EN EL DISTRITO ARGANZUELA.	250.000,00
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORAS EN ACCESIBILIDAD EN AULAS Y MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL CEIP MIGUEL DE UNAMUNO EN EL DISTRITO ARGANZUELA.	220.000,00
PROYECTO DE OBRAS MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ACCESIBILIDAD Y ACTUACIONES EN CUBIERTAS EN EL CEIP MENENDEZ PELAYO EN EL DISTRITO ARGANZUELA.	478.200,00
PROYECTO DE OBRAS DE ADECUACION DE INTALACIONES A NORMATIVA INCENDIOS Y DE EFICIENCIA ENERGETICA, MEJORAS EN CERRAMIENTO PERIMETRAL E INTERIOR EN INTALACION DEPORTIVA CAMPO DE FUTBOL PARQUE DE LA ARGANZUELA EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	480.000,00
OBRAS DE MEJORA DE ZONAS VERDES Y ZONAS ESTANCIALES EN PARQUE DEL BRONCE	140.000,00
OBRAS DE MEJORA DE ACCESIBILIDAD EN CALLE BRONCE	460.000,00
OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO Y MEJORA DE LA CALLE ARGANDA EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	175.000,00
OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO Y MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DESDE LA C/ CANARIAS A LA ZONA VERDE C/ GENERAL LACY C/V BUSTAMANTE EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	200.000,00
OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO Y MEJORA DE ZONA VERDE SAN ISIDORO DE SEVILLA Y CONCEJAL BENITO MARTÍN SOLANO	250.000,00

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO Y MEJORA DEL JARDÍN DEL PÁRROCO SÁNCHEZ CÁMARA	150.000,00
OBRAS DE MEJORA EN LA IDB PUERTO DE BÉJAR EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	175.000,00

UNIDAD DE CONTRATACIÓN

Respecto a la atención de la reclamación 502/2020/29905 sobre reiteradas solicitudes de devolución de fianzas de Campamentos Urbanos, se informa a solicitante de que se ha procedido a la tramitación de la devolución de las garantías.

SECRETARIA DE DISTRITO

Con relación a la reclamación sobre no acceso de vecinos a Sesión Pleno de la Junta Municipal de 09/09/2020 se informa a solicitante que fue determinada la celebración de sesiones a puerta cerrada por razones de salud pública, (por situación Covid 19) sin presencia vecinal. (Se facilita enlace a Decretos de dicha medida).

Sobre las reclamaciones (502/2020/63048, 502/2020/87366, 502/2020/87442) sobre horarios de funcionamiento de la Biblioteca Municipal Pio Baroja -afectados por servicios de limpieza- se informa a solicitantes de que los horarios de funcionamiento de la Biblioteca son competencia de la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos (Á. Gob. Cultura, Turismo y Deporte). A cargo del Distrito de Arganzuela fueron establecidos en su día unos servicios de limpieza, en horarios de mañana, a través del correspondiente contrato que se encuentra prorrogado, circunstancia que no permite modificaciones en los horarios de limpieza.

A la reclamación (502/2020/63025) sobre cumplimiento de exigencias de limpieza en Colegio Público San Eugenio y San Isidro, se informa a solicitante del incremento del personal y horas de limpieza para dar respuesta a situación actual (Covid). La empresa adjudicataria de limpieza sigue los protocolos Covid vigentes.

Se recogen los contenidos de las reclamaciones recibidas para su seguimiento y propuestas de mejora que se puedan determinar oportunas.

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

COORDINACIÓN DEL DISTRITO

La atención de las deficiencias producidas en los distintos servicios del distrito se detalla en lo reseñado por los mismos en el presente informe.

Cursada comunicación a Departamento de Deportes del Distrito recibida de Calidad y Coordinación de la Dirección General de Deporte, sobre recogida selectiva de residuos en los Centros Deportivos Municipales.

Se ha dado conocimiento a distintos departamentos del distrito, según contenido que les afecte, de respuestas de syr recibidas del Departamento de Coordinaciones Sectoriales. Subdirección General de Coordinación Técnica de los Distritos. Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana, al objeto de ser tenidas en cuenta para la mejora de los servicios.

Resaltar la aplicación de las normativas e instrucciones para la prevención de Covid-19, de cara a la prestación y normalización de los servicios en condiciones de seguridad, continuando su seguimiento en 2021.

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COOPERACIÓN PÚBLICO SOCIAL

Desde esta unidad, la evaluación que aportamos es que el seguimiento y la información con los participantes y la ciudadanía en general debe de ser continuo y renovado, reforzándolo si es preciso en los periodos en los que se establecen los plazos administrativos. Esta unidad entiende que sí se han realizado, dada la baja incidencia de reclamaciones que se han presentado con especto a la materia de su competencia.

DEPARTAMENTO JURÍDICO

No procede, por las razones expuestas en el apartado anterior.

DEPARTAMENTO DE SALUD

En el Departamento de Salud no se han recibido SyR durante el año 2020.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

Dadas las circunstancias excepcionales de este año, las medidas de confinamiento general, el estado de alarma, cierre de centros públicos,, colegios Institutos, culturales, saturación de la sanidad pública, cierre de residencias de mayores y centros de día y ocio, el numeroso aumento de demandas sociales, económicas, sanitarias, la urgencia para la cobertura de necesidades básicas, como es la alimentación, a la población tanto de forma individual, como familiar , con menores a cargo y/o mayores vulnerables, dependientes, en situación de aislamiento y faltas de apoyo social y familiar, ha supuesto un reto para los departamentos de servicios sociales, de Atención Social Primaria de los Distritos, para planificar, diseñar y ejecutar de la manera más rápida medidas, recursos, prestaciones y servicios que cubrieran estas necesidades. La aparición obligatoria del Teletrabajo, las nuevas tecnologías, la digitalización de la gestión administrativa etc. ha supuesto no solo un reto sino un esfuerzo, para todo el personal de los departamentos de SS.SS. y en este sentido se sigue mejorando continuamente, también ante las nuevas y cambiantes circunstancias.

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

CENTRO CULTURAL CENTRO DOTACIONAL INTEGRADO ARGANZUELA

En el mes de septiembre se iniciaron los talleres cumpliendo con todas las medidas de seguridad recogidas en los protocolos COVID 19, aunque la programación cultural habitual ha resultado imposible llevarla a cabo de momento.

CENTRO CULTURAL CASA DEL RELOJ

Decretado el Estado de Alarma el 14 de marzo ese mismo día se suspendieron las clases presenciales.

Desde los Centros Culturales del Distrito, con grandes dificultades logísticas (falta de medios audiovisuales por parte de los profesores entre otras) y aunando esfuerzos entre profesores, trabajadores del Centro y Administración conseguimos sacar adelante un proyecto para acercarnos a la soledad de los vecinos. El 23 de marzo ponemos en marcha una plataforma virtual de actividades. Estos cursos online, fueron abiertos y gratuitos para los usuarios.

Los agradecimientos por estos cursos han sido múltiples tanto verbales como escritos. Evaluando estos primeros en el inicio del curso 2020/21, por parte de los alumnos que han acudido al Centro y han puesto en valor la cercanía del personal de talleres.

9801FFD744710AD1

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Todas las cuestiones fueron aclaradas y se emprendieron las acciones que eran competencia de la Junta Municipal, para la resolución de las mismas.

DEPARTAMENTO DE DEPORTES

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL DOTACIONAL INTEGRADO ARGANZUELA

En las SyR recibidas y ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 se han realizado acciones y medidas correctoras necesarias con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal, teniendo en cuenta la pandemia que nos ha acontecido durante el año 2020 y que ha hecho necesaria una adecuación en espacios y medidas específicas en el Centro Deportivo para cumplir con la normativa vigente con el objetivo de garantizar un espacio seguro para todos.

La suspensión y restricción de cualquier servicio en este CDM es notificada a nuestros usuarios:

- A través de información directa por los propios profesores o personal del centro.
- Publicación en expositores del centro
- Notificación SMS

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

Cuando se produce una situación imprevista que no permite el aviso a nuestros alumnos con tiempo suficiente se plantean diferentes acciones, como la recuperación de las clases perdidas, o la devolución de tasas o el uso del monedero.

La implantación de un nuevo sistema de clases abiertas originó al inicio de la temporada muchas dudas y recelo para apuntarse a las actividades sobre todo en edades avanzadas pero a medida que el público se familiariza con la app la acogida está siendo más positiva.

La implantación del sistema de reserva telemática para uso libre en actividades como natación, musculación, pádel está resultando muy ágil y bien acogida por el alumnado.

Cualquier reclamación referente al mantenimiento del centro es motivo inmediato de su revisión para su reparación, o en su caso, notificación a la empresa responsable de su reparación con carácter de urgente.

La Programación deportiva del centro está sujeta a continuo estudio y valoración de su funcionamiento, pudiendo ser modificada si la circunstancias así lo aconsejara.

9801FFD744710AD1

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL LA FUNDI

En las SyR recibidas y ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 se han realizado acciones y medidas correctoras necesarias con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal, teniendo en cuenta la pandemia que nos ha acontecido durante el año 2020 y que ha hecho necesaria una adecuación en espacios y medidas específicas en el Centro Deportivo para cumplir con la normativa vigente con el objetivo de garantizar un espacio seguro para todos.

La suspensión y restricción de cualquier servicio en este CDM es notificada a nuestros usuarios:

- A través de información directa por los propios profesores o personal del centro.
- Publicación en expositores del centro
- Notificación SMS

Cuando se produce una situación imprevista que no permite el aviso a nuestros alumnos con tiempo suficiente se plantean diferentes acciones, como la recuperación de las clases perdidas, o la devolución de tasas o el uso del monedero.

La implantación de un nuevo sistema de clases abiertas originó al inicio de la temporada muchas dudas y recelo para apuntarse a las actividades sobre todo en edades avanzadas pero a medida que el público se familiariza con la app la acogida está siendo más positiva.

La implantación del sistema de reserva telemática para uso libre en actividades como musculación, está resultando muy ágil y bien acogida por el alumnado.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

Cualquier reclamación referente al mantenimiento del centro es motivo inmediato de su revisión para su reparación, o en su caso, notificación a la empresa responsable de su reparación con carácter de urgente.

La Programación deportiva del centro está sujeta a continuo estudio y valoración de su funcionamiento, pudiendo ser modificada si la circunstancias así lo aconsejara.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL PISCINA PEÑUELAS

La obra de mejora en la sala de máquinas se llevó a cabo durante el mes de octubre 2020 haciendo posible la apertura para la próxima temporada 2021

Los problemas de ruidos se solucionaron hablando con las empresas correspondientes que llevan a cabo las mejoras y el mantenimiento del centro deportivo.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARQUÉS DE SAMARANCH

Resultados de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Con relación a las incidencias acaecidas y notificadas por el SYR en este CDM Marqués de Samaranch durante el pasado año 2019 y sobre las medidas adoptadas a en consecuencia, referir las siguientes consideraciones:

- El incremento en la jornada laboral de parte del personal Técnico Deportivo de este Centro facilito la cobertura de los mismos ante eventuales y no previstas incidencias (IT, Permisos, etc...) reduciendo así, dé forma considerable, la suspensión de actividades y sus consecuencias.
- La ubicación de un elevado número de paneles informativos, así como de su centralización ha facilitado e incrementado notablemente al acceso a la información (amplia y diversa) de nuestros usuarios.
- La tecnificación, en constante mejora, de nuestro servicio de taquilla facilita la gestión del mismo independientemente del elevado número de servicios que en él se prestan (nº actividades/usuarios).
- Los problemas derivados al carecer de personal SOS para los Clubs de natación han sido definitivamente resueltos por la contratación de personal de dicha Categoría y en los horarios demandados.

INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS

EVALUACION DE LOS RESULTADOS

Las acciones y medidas correctoras necesarias han estado enfocadas a subsanación de deficiencias y mejora del servicio municipal, consiguiendo actuaciones rápidas, coordinadas y efectivas con los servicios técnicos del distrito, más aún en periodos de

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

confinamiento durante la pandemia. Implementándose medidas y adecuaciones de espacios, horarios y aforos específicos para cumplir con la normativa vigente.

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Todas las reclamaciones y/o sugerencias han sido estudiadas y valoradas por los diferentes Departamentos municipales implicados, mejorando los tiempos de respuesta para su contestación y posible resolución.

Las diferentes reclamaciones y/o sugerencias precisan de un refuerzo de personal funcionario para su resolución, por lo que se ha solicitado al departamento correspondiente.

UNIDAD DE CONTRATACIÓN

Fue respondida puntualmente la reclamación recibida.

SECRETARIA DE DISTRITO

Contestadas todas las reclamaciones recibidas con la mayor concreción a lo solicitado.

COORDINACIÓN DEL DISTRITO

Respecto a las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020, corresponde evaluar las mismas de forma satisfactoria, continuando con un seguimiento pormenorizado de las reclamaciones recibidas para las subsanaciones oportunas por los distintos servicios del distrito, con atención al cumplimiento de los plazos de contestación y calidad de las respuestas.

Madrid, 22 de Febrero de 2021

Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora

9801FFD744710AD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTÍNEZ SERRANO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/02/2021 17:21:29
CSV : 9801FFD744710AD1

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DE DISTRITO DE BARAJAS

9801FFD745AA27F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA NURIA GARCIA ZARZA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv

Fecha Firma: 03/03/2021 08:03:40
CSV : 9801FFD745AA27F4

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

Se señala expresamente que no existe ninguna sugerencia ni reclamación que haya quedado pendiente de tramitación durante el año 2020 a fecha del presente informe.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD745AA27F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA NURIA GARCIA ZARZA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv

Fecha Firma: 03/03/2021 08:03:40
CSV : 9801FFD745AA27F4

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.
Se deberán relacionar las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Durante la anualidad del 2020 se ha podido constatar que las causas o motivos por los que se han interpuesto sugerencias y/o reclamaciones en el Distrito, se pueden enfocar desde dos perspectivas: la temática, como todos los años, y la dependencia municipal que se ha visto afectada.

Si tenemos en cuenta el asunto motivador de las reclamaciones, hay dos temas que han destacado sobre otros, si bien es cierto que, analizado el porcentaje de cada uno, no supone un cambio destacable si lo comparamos con los resultados de otras anualidades. Así:

- Medidas tomadas a causa del COVID en el CDM Barajas: 9,5%
- Renovación de las pistas de tenis del CDM Barajas: 5,6%

En total estos dos asuntos, de manera global, han supuesto un 15,1% de las reclamaciones totales gestionadas por la Coordinación del Distrito de Barajas; el resto de los temas, si bien han sido tratados como el resto, carecen de una relevancia destacada frente a los mencionados.

Por otro lado, y tal y como se indicó anteriormente, este año, debido a la pandemia del COVID-19 y como se puede contrastar con el análisis temático anterior, destaca las dependencias municipales que han motivado la presentación de las SYR:

- Centro Deportivo Municipal Barajas: 32,4%
- Instalaciones deportivas básicas del Distrito: 13,4%

Con toro lo anteriormente expuesto, los datos reflejan que los equipamientos deportivos del Distrito han supuesto el 45,8% de las reclamaciones del año 2020.

A continuación, se relaciona por dependencias e instalaciones las recibidas:

CDM Barajas	58
Junta Municipal del Distrito	1
Centro Socio-cultural Teresa de Calcuta	4
Centro Socio-cultural Juvenil Gloria Fuertes	5
Biblioteca municipal Gloria Fuertes	3
Sala de estudio de la c/ Pilares	1
Pabellón Deportivo Villa de Madrid	1
IDM El Capricho	1

9801FFD745AA27F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA NURIA GARCIA ZARZA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv
Fecha Firma: 03/03/2021 08:03:40
CSV : 9801FFD745AA27F4

IDM Alameda de Osuna I	2
IDM Alhaurín	2
IDM Barrio del Aeropuerto	2
IDM Diana	5
IDM Galeón	6
IDM Joaquín Ibarra	5
IDM Soto Hidalgo	1
CEIP Calderón de la Barca	4
CEIP Ciudad de Zaragoza	1
Escuela de Música	6
CMM Barrio del Aeropuerto	1
CMM Teresa de Calcuta	2
Centro Servicios Sociales Teresa de Calcuta	3

Si tenemos en cuenta la submateria, los resultados que reflejan la situación del año pasado son los siguientes:

Limpieza urbana y equipamientos	7
Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente	1
Arbolado de alineación -Medio Ambiente	1
Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas	19
Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas	7
Otras dependencias municipales -Atención Ciudadana	1
Protección animal -Salud	1
Atención Social Primaria -Servicios Sociales	3
Ayudas sociales -Servicios Sociales	5
Centros municipales de mayores (de ocio) -Servicios Sociales	1
Gestión Urbanística -Urbanismo	1
Licencias Urbanísticas -Urbanismo	2
Patrimonio Municipal Suelo -Urbanismo	1
Obras e Infraestructuras -Urbanismo	1
Otras infraestructuras culturales -Cultura	1
Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura	12
Bibliotecas -Cultura	1
Clases y Escuelas Deportivas -Deportes	16
Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes	75
Comercio -Economía y Desarrollo Tecnológico	1
Licencias de actividad -Economía y Desarrollo Tecnológico	1
Campamentos -Educación y Juventud	1
Centros abiertos -Educación y Juventud	1
Colegios Públicos -Educación y Juventud	7
Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos	2
Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos	2
Alumbrado -Vías y Espacios Públicos	5
Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos	3

9801FFD745AA27F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA NURIA GARCIA ZARZA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv

Fecha Firma: 03/03/2021 08:03:40
CSV : 9801FFD745AA27F4

Como se puede ver en el cuadro anterior, las reclamaciones recibidas en asuntos deportivos son las que sobresalen de manera notable respecto a las restantes. En ese sentido, si cruzamos estos datos con la tabla anterior, se puede comprobar que las mismas son debidas a las medidas adoptadas por la pandemia del COVID bien en el único Centro Deportivo Municipal del Distrito o bien en instalaciones deportivas básicas.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

Está claro que, a la hora de analizar la relación de acciones y medidas adoptadas, debemos, por tanto, examinarlas en función de los asuntos destacados anteriormente y que han sobresalido sobre otros.

A continuación se relacionan las medidas más importantes adoptadas:

1.- Medidas adoptadas por el COVID-19 en el Centro Deportivo Municipal Barajas.

En este caso, hay que destacar que desde el Distrito se ha cumplido escrupulosamente con las medidas adoptadas por las diferentes autoridades sanitarias nacionales, autonómicas y municipales sobre este asunto.

Es cierto que en ocasiones las medidas que ha habido que respetar e imponer han causado perjuicios y malestar entre los usuarios, empezando por el aforo que hay que respetar en cada momento para la práctica deportiva. No obstante lo anterior, y dentro del marco legal correspondiente, se considera que no es discutible la prioridad absoluta que hay que adoptar para evitar la propagación de la pandemia.

La actividad del Centro Deportivo se ha tenido que ir adaptando a las diferentes medidas adoptadas en el marco de la pandemia. Como ejemplo, se relaciona la Instrucción de la titular del Área Delegada de Deporte, por la que se adaptan las actividades deportivas en la ciudad de Madrid a las medidas preventivas frente al contagio por covid-19 establecidas en el decreto 3/2021, de 15 de enero, de la presidenta de la Comunidad de Madrid y en la Orden 20/2021, de 15 de enero, de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, por la que se modifica la Orden 1405/2020.

De conformidad con lo dispuesto en el punto 2.3. del apartado 11º del Acuerdo de 4 de julio de 2019 de organización y competencias del Áreas de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte, el Área Delegada de Deporte ostenta, entre otras, la competencia de "Coordinar, asesorar y apoyar la actuación de los Distritos en la promoción del deporte, pudiendo dictar instrucciones generales para fijar criterios de actuación común y de gestión de las instalaciones deportivas municipales".

9801FFD745AA27F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA NURIA GARCIA ZARZA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv
Fecha Firma: 03/03/2021 08:03:40
CSV : 9801FFD745AA27F4

Al amparo de dicha competencia se dicta la presente instrucción, con el objetivo de facilitar una aplicación adecuada y coordinada tanto del Decreto 3/2021, de 15 de enero, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid como de la Orden 20/2021 de 15 de enero, de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, a las actividades deportivas que se realizan en instalaciones deportivas municipales, así como a las actividades deportivas promovidas y financiadas por esta Área Delegada de Deporte en otras ubicaciones.

Mediante el Decreto 29/2020, de 26 de octubre, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, se estableció la limitación de la libertad de circulación de las personas entre las 0.00 y las 06.00. Debido al aumento en los índices de contagio por COVID-19, a través del Decreto 3/2021, desde las 0.00 del lunes 18 de enero se adelanta una hora esta limitación quedando el lapso horario entre las 23.00 y las 06.00 horas.

La Orden 1405/2020, de 22 de octubre, y sus posteriores modificaciones, procedió a implantar una serie de medidas específicas de control y prevención de la enfermedad en determinados ámbitos territoriales de la Comunidad de Madrid, a los efectos de evitar una expansión incontrolada de la enfermedad causada por el COVID-19 y proteger a la población del riesgo de contagio. La Orden 20/2021, de 15 de enero, de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, es la última modificación. Esta Orden aplica prórrogas a determinadas zonas ya restringidas y establece nuevas zonas de restricción, debido al significativo aumento de contagios en la ciudad de Madrid durante las últimas semanas.

En virtud de lo expuesto, RESUELVO aprobar la siguiente Instrucción:

1. El horario de cierre de las instalaciones deportivas de acceso controlado no podrá superar en ningún caso las 22.00 horas.

2. Las zonas básicas sanitarias restringidas en la ciudad de Madrid, a fecha de la presente

Instrucción, son las siguientes:

Hasta las 0:00 del lunes 25 de enero:

- *Distrito de BARAJAS, zonas básicas sanitarias de Barajas y Alameda de Osuna, siendo posible el acceso hacia la zona perimetralmente delimitada por la avenida del Partenón, la calle Vía Dublín, la calle Ariadna y la calle de la Ribera del Sena.*
- *Distrito de CIUDAD LINEAL, zona de Jazmín.*
- *Distrito de CHAMBERÍ, zona básica sanitaria de Andrés Mellado.*
- *Distrito de FUENCARRAL-EL PARDO, zonas de Las Tablas y Mirasierra.*
- *Distrito de HORTALEZA, zonas de Benita de Ávila, Silvano, Virgen del Cortijo y Sanchinarro, siendo posible el acceso hacia la zona perimetralmente delimitada al norte por la calle Margarita de Parma, al oeste por la calle María de Portugal, al este por la calle María Tudor y al sur por la calle Leonor de Austria.*
- *Distrito de MONCLOA-ARAVACA, zona de Aravaca, siendo posible el acceso hacia la zona perimetralmente delimitada por la avenida de la Victoria, la avenida del Padre Huidrobo —Autovía del Noroeste A6— y la calle Ochandiano.*
- *Distrito de SALAMANCA, zonas de Baviera, Montesa y General Oraá, siendo*

9801FFD745AA27F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA NURIA GARCIA ZARZA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv

Fecha Firma: 03/03/2021 08:03:40
CSV : 9801FFD745AA27F4

posible el acceso hacia la zona perimetralmente delimitada por la calle Juan Bravo, la calle Serrano, la calle Marqués de Villamagna y el Paseo de la Castellana.
- Distrito de SAN BLAS, zonas de Alpes y Rejas.
- Distrito de TETUÁN, zona de General Moscardó, siendo posible el acceso hacia la zona perimetralmente delimitada por la avenida del General Perón, el Paseo de la Castellana, la calle de Raimundo Fernández Villaverde y la calle de La Vaguada y su prolongación hasta la avenida del General Perón y a la calle de Raimundo Fernández Villaverde.

3. Se restringirán los aforos y la formación de grupos de usuarios, además del resto de medidas de prevención descritas en la Orden 1405/2020, en los siguientes Centros Deportivos Municipales y la vigencia de dichas restricciones comenzará desde las 0:00 horas del siguiente a la firma de esta Instrucción hasta las 0:00 horas del lunes 25 de enero, sin perjuicio de su prórroga, si la situación epidemiológica lo aconsejara:

Distrito de BARAJAS:
CDM Barajas.
Pabellón Villa de Madrid.
Distrito de HORTALEZA:
CDM Luis Aragonés.
Distrito de FUENCARRAL-EL PARDO:
CDM La Masó.
Distrito de SALAMANCA:
CDM Gimnasio Moscardó y CDM Alcántara.
Distrito de SAN BLAS:
CDM San Blas, CDM Fabián Roncero y CDM Pepu Hernández.

En cuanto a las medidas más importantes a adoptar en estos centros, se recuerda lo siguiente:

- Se deberá respetar una utilización máxima del 50% del aforo en todas las actividades deportivas de interior y un 60% en exterior y realización de grupos de máximo de 6 personas (actividad sin/con contacto). Dependiendo de la capacidad del aforo, se admite la posibilidad de realización de subgrupos de 6 personas con distancias de seguridad de 3 metros, tanto en instalaciones y/o unidades exteriores como interiores.
- Siempre que sea posible, deberá mantenerse estable la composición de dichos grupos durante la vigencia de la presente instrucción.
- La actividad competitiva (celebración de partidos) y entrenamientos de deportes que impliquen contacto o grupos mayores de 6 personas, quedará suspendida mientras sigan vigentes las restricciones, en competiciones municipales o privadas.
- Tanto en competición nacional y autonómica federativa como en entrenamientos de los equipos inscritos a ellas, sí se permitirá la actividad, siguiendo los protocolos federativos aprobados por el Consejo Superior de Deportes en el caso de competición estatal y por la Consejería de Deportes de la Comunidad de Madrid, en el caso de competición autonómica.

9801FFD745AA27F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA NURIA GARCIA ZARZA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv
Fecha Firma: 03/03/2021 08:03:40
CSV : 9801FFD745AA27F4

- Se recuerda asimismo que los deportistas federados madrileños podrán acudir a entrenamientos y competiciones a estos CDM y a IDBs de acceso controlado, aunque vivan en otras zonas básicas sanitarias diferentes a las restringidas.

4. Los clubes deportivos y demás entidades que sean beneficiarias de cesiones de uso de instalaciones deportivas básicas (IDB) de acceso controlado, enclavadas en alguna de las zonas básicas de salud restringidas en base a la Orden 20/2021, deberán tomar cuantas medidas sean necesarias para garantizar en dichas instalaciones el cumplimiento de las medidas establecidas en el punto 3. Asimismo, las entidades que gestionen el resto de IDB de acceso controlado en zonas no restringidas reguladas por la Orden 668/2020, asumirán las mismas obligaciones de cautela y prevención.

5. Las actividades deportivas que se realicen en las restantes zonas básicas de salud del municipio de Madrid continuarán sometidas a las medidas preventivas que se establecen en los artículos Cuadragésimo cuarto al Quincuagésimo de la Orden 668/2020 de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

La presente instrucción surtirá efectos a partir de las 00:00 del día siguiente a la firma de la misma y mientras se mantengan en vigor las medidas establecidas en el Decreto 3/2021, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid y en la Orden 20/2021, de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

Las medidas que se puedan adoptar en el futuro están condicionadas, lógicamente, a las instrucciones que se vayan adoptando en función de la situación epidemiológica.

A continuación se enumeran las recomendaciones y medidas preventivas generales para la adaptación de las actividades que se realizan en los recintos de las piscinas cubiertas de los centros deportivos municipales frente al covid-19 elaboradas por Madrid Salud.

1.- INTRODUCCIÓN

Conforme a los documentos "Medidas generales para garantizar la separación entre trabajadores frente a Covid-19", publicado por el Ministerio de Trabajo y Economía Social, a la "Guía de buenas prácticas en los centros de trabajo frente al COVID-19" del Ministerio de Sanidad, y como complemento a los documentos "Guía de desarrollo de la actividad y reincorporación al trabajo para reducir el riesgo de exposición y propagación del Covid-19 entre el personal del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos" y "Recomendaciones y medidas preventivas generales para la adaptación de los edificios y actividades de los centros deportivos municipales del Ayuntamiento de Madrid frente al COVID-19" elaborados por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Madrid y sus OOAA, se establecen las siguientes recomendaciones y medidas preventivas generales para la actividad en las piscinas cubiertas de los centros deportivos municipales.

9801FFD745AA27F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA NURIA GARCIA ZARZA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv
Fecha Firma: 03/03/2021 08:03:40
CSV : 9801FFD745AA27F4

Las siguientes recomendaciones tienen carácter general y corresponden a las directrices vigentes en el momento de su elaboración. Se adecuarán a las actualizaciones y/o situaciones establecidas por la Autoridad Sanitaria correspondiente en cada momento.

2.- MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN

Los Centros Deportivos Municipales (CDM) deberán prestar su servicio teniendo como referencia las órdenes, instrucciones y recomendaciones de la autoridad sanitaria en lo referente a la actividad deportiva.

Se recomiendan las siguientes medidas generales de prevención y protección para la actividad en el recinto de la piscina cubierta:

– Se deberán señalizar y/o balizar las instalaciones para asegurar que, en todo momento, la circulación de personas en las mismas se realiza de forma segura.

– El acceso y salida del recinto de la piscina cubierta deberá estar señalizado y separado, o habilitar entradas y salidas independientes, así como las zonas de tránsito desde los vestuarios, para evitar la acumulación de personas y facilitar el mantenimiento de la distancia interpersonal de seguridad.

– El aforo del recinto de la piscina cubierta estará limitado en todo momento a lo indicado por las autoridades sanitarias y al número de personas que garantice el cumplimiento las distancia interpersonal de seguridad, tanto en lo relativo al acceso como durante la propia práctica deportiva.

– Se recomienda que la organización de las clases permita la entrada y salida del recinto de la piscina cubierta de forma escalonada.

– El personal usuario deberá acceder al recinto de la piscina con la necesaria antelación pero evitando permanecer esperando el comienzo de la clase. Una vez finalizada la práctica deportiva, no se podrá permanecer en la playa de la piscina.

– El personal usuario deberá utilizar obligatoriamente mascarilla durante su permanencia fuera del vaso de la misma, incluidos los ejercicios de calentamiento, secado con toalla, etc.

– Se deberá informar a las personas usuarias, que una vez retirada la mascarilla para introducirse en el agua, mantengan con el resto de las personas la distancia interpersonal de al menos 2 metros y se mantengan en silencio para reducir la emisión de aerosoles.

– Se deberá mantener en todo momento la distancia interpersonal de seguridad incluso durante los calentamientos, el acceso y salida por las escaleras del vaso de la

9801FFD745AA27F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA NURIA GARCIA ZARZA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv
Fecha Firma: 03/03/2021 08:03:40
CSV : 9801FFD745AA27F4

piscina, etc. Se respetará el aforo permitido por calle, y en todo caso, la distancia de seguridad establecida dentro del vaso de la piscina.

– Las bolsas, mochilas o efectos personales solo se podrán dejar en las taquillas o en espacios habilitados para ello.

– Se recomienda el uso de material deportivo propio, así como el uso de gafas en las piscinas. En la medida de lo posible, no se compartirá ningún material, y aquellos que sean suministrados al personal usuario durante el desarrollo de la actividad deberán ser desinfectados después de cada uso.

– Las duchas deberán ser individualizadas o con una mampara de separación. Cuando las duchas no puedan estar separadas, se deberán anular las necesarias para que se mantenga la distancia interpersonal de seguridad.

– Se deberá incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección de superficies de mayor contacto, el material de entrenamiento, las barandillas de las escaleras de acceso al vaso de la piscina, las corcheras, la grúa-silla, los pomos, los pulsadores de las duchas, así como todos los elementos de uso frecuente.

– Se colocarán puntos de limpieza y desinfección con producto desinfectante y papel de un solo uso, en el interior del recinto de la piscina cubierta para facilitar, por parte de los/as usuarios/as, la limpieza y desinfección del equipamiento deportivo que utilicen (flotadores, tablas de natación, colchonetas, etc.), antes y después de cada uso, de forma complementaria al servicio de limpieza y desinfección del centro deportivo. Estos puntos deberán estar situados fuera del alcance de los/as niños/as que acuden a las clases.

– Se señalizará de forma visible la ubicación del material de limpieza y desinfección, y se acompañará de las instrucciones (incluyendo la composición y demás elementos de la etiqueta) necesarias para su correcta aplicación.

– Tras cada limpieza y desinfección, los materiales empleados se desecharán de forma segura en papeleras con tapa de apertura con pedal, procediéndose posteriormente a realizar higiene de manos.

– Se deberá disponer de puntos con dispensadores de solución hidroalcohólica para realizar la higiene de manos de manera frecuente y siempre que sea necesario. La utilización de dispensadores por niños/as deberá estar supervisada por la persona responsable.

– Para evitar en la medida de lo posible los contactos, mejorar la ventilación y facilitar la circulación de personas, se recomienda mantener abiertas, siempre que sea posible, las puertas de acceso desde los vestuarios a la piscina cubierta.

9801FFD745AA27F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA NURIA GARCIA ZARZA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv

Fecha Firma: 03/03/2021 08:03:40
CSV : 9801FFD745AA27F4

– *Disponer de los medios y materiales necesarios de higiene y desinfección y de solución hidroalcohólica, y ubicarlos o distribuirlos según las necesidades del centro.*

– *Se informará al personal usuario de las medidas que deben cumplir antes de comenzar la actividad deportiva.*

– *Se recordará a los/as trabajadores/as y al personal usuario, por medio de cartelería visible y mensajes de megafonía si fuese necesario, la obligación de cumplir con las medidas de higiene y protección establecidas por la autoridad sanitaria contra el COVID-19, y de todas las medidas de prevención y protección específicas indicadas en los puntos anteriores.*

CONDICIONES AMBIENTALES

El aire de los recintos de las piscinas cubiertas deben cumplir los requisitos que se especifican en su normativa de aplicación, Anexo II del Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas.

Dicha normativa establece valores de temperatura, humedad relativa y CO2 cuyo cumplimiento pueden ayudar a limitar la propagación y supervivencia del SARS-CoV-2, tal y como se indica en el documento técnico "Evaluación del riesgo de la transmisión de SARS-CoV-2 mediante aerosoles. Medidas de prevención y recomendaciones" del Ministerio de Sanidad.

– Se recomienda mantener la humedad relativa en el rango del 40-60%, ya que los aerosoles respiratorios, que son posibles contenedores de virus, permanecen en suspensión más tiempo en el aire seco.

– Se deberá dar cumplimiento a los valores de temperatura seca del aire que marca la normativa de aplicación para piscinas cubiertas, que indica que se mantenga entre 1°C y 2°C por encima de la temperatura del agua del vaso (24-30°C). El virus es más estable a bajas temperaturas, por lo que se recomienda mantener la temperatura en los niveles más altos que permita la normativa en relación con la temperatura del agua. La temperatura aconsejada por la OMS para reducir el tiempo en el que el SARS-CoV-2 permanece viable en ambientes interiores es superior a 21°C.

– Es necesario que la ventilación mecánica de la piscina cubierta aporte siempre el máximo aire exterior que permita el sistema, siendo el parámetro más importante la renovación de aire por ocupante. Se recomienda un mínimo de 12,5 l/segundo y ocupante. En el sistema de climatización se ha de reducir la fracción de aire recirculado y se ha de aumentar la fracción de aire procedente del exterior. Es recomendable realizar una ventilación regular con ventanas y puertas que den al exterior. La normativa aplicable a piscinas cubiertas, establece que la concentración de CO2 en el aire del recinto de los vasos cubiertos no superará más de 500 ppm (en volumen) del CO2 del aire exterior lo que garantizará una correcto nivel de ventilación en el interior de la piscina.

9801FFD745AA27F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA NURIA GARCIA ZARZA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv
Fecha Firma: 03/03/2021 08:03:40
CSV : 9801FFD745AA27F4

– Se deberán cumplir las recomendaciones de operación y mantenimiento de los sistemas de climatización y ventilación de la piscina cubierta según la normativa vigente y las recomendaciones del Ministerio de Sanidad.

PERSONAL MUNICIPAL

– Realizar higiene de manos con agua y jabón o con solución hidroalcohólica de forma frecuente, antes y después de la utilización de equipos o material de uso común y de entrar en contacto con algún usuario.

– Todo el personal municipal deberá mantener la distancia interpersonal de al menos 2 metros con el resto de trabajadores/as y con el personal usuario. Prestar especial cuidado en mantener la mayor distancia posible con los/as usuarios/as que se han quitado la mascarilla para introducirse en el agua.

– Se recomienda impartir las clases manteniendo al menos 2 metros de distancia con el borde del vaso de la piscina. Si tienen que realizarse tareas de limpieza, desinfección o mantenimiento en la playa de la piscina cercana al borde, o en otros equipos como escaleras, corcheras, etc., se deberán realizar cuando no haya presencia de usuarios/as en las calles perimetrales o cercanas a los trabajos.

– Todo el personal deberá utilizar mascarilla quirúrgica durante su actividad en el recinto de la piscina cubierta.

– Si por razones de su actividad no fuese posible mantener la distancia de seguridad con alguna persona usuaria (prestar ayuda, colocar arneses para la grúa-silla, usuario dependiente, etc.), el/la trabajador/a deberá utilizar mascarilla FFP2, y si además el/la usuario/a no pudiese utilizar mascarilla, deberá también utilizar pantalla facial para esa tarea.

– En caso de que se humedezca o deteriore la mascarilla por el uso, se recomienda sustituirla por otra. Las mascarillas autofiltrantes FFP2 no reutilizables, se usarán solo durante el tiempo necesario para la realización de las tareas mencionadas anteriormente, sin que el tiempo de su utilización total supere una jornada de trabajo.

– Se deberá disponer de suficientes mascarillas quirúrgicas y FFP2 en el centro de trabajo para dotar al personal.

– El material y mobiliario compartido utilizado por el personal municipal (cronómetro, silla, mesa, etc.) necesario para realizar sus funciones, deberá ser desinfectado después de cada uso y en cada cambio de turno. Se proveerá de productos desinfectantes y papel de un solo uso para desinfectarlo con regularidad.

– Se recomienda evitar por parte del personal que imparte las clases, las correcciones en las que haya que tocar al alumno/a.

9801FFD745AA27F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA NURIA GARCIA ZARZA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv

Fecha Firma: 03/03/2021 08:03:40
CSV : 9801FFD745AA27F4

– El personal municipal deberá vigilar el cumplimiento de las medidas por parte de los usuarios que tenga a su cargo, recordando éstas cuando observe su incumplimiento.

– Se recomiendan medidas organizativas que posibiliten la reducción del tiempo de permanencia en la piscina cubierta, valorando la posibilidad de realizar rotaciones entre el personal para la impartición de clases de otras prácticas deportivas, y la distribución de los horarios de las clases para facilitar descansos en los que se pueda salir a zonas exteriores.

3.- CONSIDERACIONES FINALES

Las medidas de prevención para evitar la transmisión del virus SARS-CoV-2 deben seguir una estrategia combinada de medidas de protección, de forma que el uso conjunto de más de una medida permita alcanzar una mejor protección. Hay que tener en cuenta que ninguna de las medidas de protección es 100% eficaz por sí misma para evitar la transmisión. En el momento actual la evidencia científica acerca de la efectividad de cada medida en relación con SARS-CoV-2 es aún limitada y hay que ponerla en relación con los riesgos y la factibilidad asociados a su implementación.

La adopción de medidas específicas de carácter temporal para evitar la transmisión de COVID-19, no anula ni reduce en modo alguno la implementación de las medidas ya recogidas en los documentos de Evaluación de Riesgos Laborales realizadas y, en especial, las referentes a la exposición a agentes biológicos, en cuanto a dotación y uso de equipos de protección individual y la protección del personal especialmente sensible frente a estos riesgos.

2.- Renovación de las pistas de tenis del CDM Barajas.

Dentro del programa de Inversiones Financieramente Sostenibles (IFS), se adoptó el proyecto denominado “C.D.M. BARAJAS_A: Obras de Reparación y Acondicionamiento” que conllevó la renovación de la pintura y la señalización de estas dos pistas de tenis.

Este asunto se encuentra solucionado, por lo que no existe previsión de realizar nuevas medidas al respecto.

3.- Sustitución de la caldera del CEIP Calderón de la Barca.

Se quiere destacar este asunto del resto de los demás, básicamente por haber sido un tema que ha sido objeto de debate en una de las sesiones ordinaria del pleno de la Junta Municipal de Barajas.

El pasado mes de noviembre se produjo una avería en la caldera del CEIP Calderón de la Barajas. Desde un primer momento se comenzó a trabajar en este asunto, tanto por parte de los técnicos del Servicio de Medio Ambiente y Escena

9801FFD745AA27F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA NURIA GARCIA ZARZA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv
Fecha Firma: 03/03/2021 08:03:40
CSV : 9801FFD745AA27F4

Urbana como de los de la empresa adjudicataria de la conservación de los equipamientos adscritos al Distrito.

Valorada la incidencia, se constató que dicha avería era irreparable y motivó su sustitución. En este punto, hay que valorar que los plazos de suministro de la misma han sido los habituales, puesto que son equipamientos que se fabrican a medida y bajo pedido.

A pesar de que se adoptaron medidas provisionales, como la instalación de calefactores, estas resultaron insuficientes; en este punto, hubo que tener en cuenta el riesgo que suponía para la instalación eléctrica el aumento de, por ejemplo, el número de radiadores temporales.

Los plazos que se barajaron para la sustitución de la caldera motivaron las reclamaciones, totalmente comprensibles, por la época del año en que se estropeó y por las medidas que se tenían que adoptar para evitar la propagación de la pandemia, pero que, por otro lado, eran los habituales para una maquinaria fabricada a medida.

Finalmente, y mientras se servía e instalaba la nueva caldera, se optó por instalar provisionalmente una temporal, paralela y externa al edificio con el fin de paliar el frío del interior del colegio.

Este asunto se encuentra solucionado, por lo que no existe previsión de realizar nuevas medidas al respecto.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Esta claro que el año 2020 ha estado marcado por las acciones y medidas que se han tenido que tomar por la pandemia provocada por el COVID-19: si bien es cierto que su adopción indudablemente es totalmente imprescindible, también lo es el que hayan generado malestar y perjuicios entre los usuarios de los servicios municipales.

En este sentido, cualquier medida que se ha adoptado con este fin, ha sido recibida, en general, de una manera positiva por todos los usuarios y alumnos de los centros; si tenemos en cuenta del número de personas que utilizan los centros municipales del Distrito, tanto deportivos, culturales, sociales... a diario, las sugerencias y reclamaciones sobre este asunto son mínimas.

Todos los equipamientos del Distrito son objeto anualmente de un estudio previo con el fin de realizar obras de mejora y conservación en los mismos. De ese modo, durante este año se encuentra en fase de valoración una serie de medidas que van a afectar de manera positiva en la utilización de los mismos.

9801FFD745AA27F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA NURIA GARCIA ZARZA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv
Fecha Firma: 03/03/2021 08:03:40
CSV : 9801FFD745AA27F4

El Acuerdo del Consejo de Ministros celebrado el 6 de octubre de 2020 aprobó la suspensión de las reglas fiscales para los años 2020 y 2021, lo que posibilita el uso del remanente de tesorería para gastos generales de conformidad con los establecido en el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales y en su desarrollo por el Real Decreto 500/1990, de 20 de abril.

Al objeto de realizar un estudio de las necesidades que pudieran ser financiadas con el remanente de tesorería para gastos generales, en el momento en que se apruebe la liquidación del ejercicio 2020, desde la Dirección General de Presupuestos se ha solicitado información al Distrito de aquellas actuaciones que deberá afrontar en el ejercicio corriente, para gastos específicos y determinados, y ejecutables, en su totalidad, en el ejercicio corriente.

Dicho estudio se encuentra actualmente en una fase de valoración.

Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora

9801FFD745AA27F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA NURIA GARCIA ZARZA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv

Fecha Firma: 03/03/2021 08:03:40
CSV : 9801FFD745AA27F4

COORDINACION DE DISTRITO DE CARABANCHEL

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACION DE DISTRITO DE CARABANCHEL

9801FFD7471A4715

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2021 12:09:32
CSV : 9801FFD7471A4715

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.

9801FFD7471A4715

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2021 12:09:32
CSV : 9801FFD7471A4715

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

Se comprueba que el número de SYR presentadas en el Distrito durante el año 2020 asciende a 519

Gran parte de las reclamaciones presentadas son consecuencia del funcionamiento de los servicios durante la situación generada por la pandemia Covid-19.

Los datos más significativos atendiendo a una clasificación por submaterias son:

Atención a la ciudadanía

Se han recibido un total de 5 quejas de diversos temas: registro electrónico, Oficina Atención al Ciudadano, atención telefónica y contenido de la página web.

Cultura

En esta materia se han recibido 56 reclamaciones, lo que supone un 10,78% de las reclamaciones, la mayor parte de ellas corresponden a las dependencias de los centros culturales (52) ,y 3 de ellas en actividades culturales en medio abierto.

Respecto a los centros culturales el mayor número de reclamaciones se han dado en el Centro Cultural Oporto(16), C.C Garcia Lorca (12) Centro Cultural San Francisco de la Prensa(8) , en Centro Cultural Lázaro Carreter(4) C.C Blasco Ibañez (2)

En el CC Oporto y en el CS Lázaro Carreter, las quejas se refieren a falta de medidas de seguridad e higiene.

9801FFD7471A4715

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2021 12:09:32
CSV : 9801FFD7471A4715

En el CC San Francisco-La Prensa, las reclamaciones se refieren a una clase de Pilates anulada por causas imprevistas y el ruido que acompaña la clase de pintura porque en la contigua se imparte un taller de body combat con música.

En el Centro Sociocultural García Lorca, sobre el material utilizado en los talleres (el proyector del taller de Historia del Arte, los equipos informáticos del taller de Informática).

En cuanto a las reclamaciones categorizadas como actividades en Centros Culturales del Distrito, se refieren a las solicitudes de devolución de la parte proporcional del importe satisfecho por las clases de los talleres no impartidos a causa de la pandemia, dado el elevado número que consta. Medidas adoptadas: tramitación de TODOS los expedientes. En esta Unidad no existen solicitudes pendientes que correspondan a 2020

Actividades Culturales en medio abierto se han presentado (3), dos reclamaciones relativas a la Cabalgata de Reyes, una de ellas por molestias ocasionadas por el trayecto de la misma ya que pasa por la calle del reclamante y la otra por considerar grande el tamaño de los caramelos

9801FFD7471A4715

DEPORTES

El mayor número de reclamaciones recibidas se da en esta submateria, se han recibido 187 lo que supone un porcentaje de un 35,46 % siendo igual que en la anualidad de 2019 el campo que mayores reclamaciones se han recibido

En relación con las dependencias se han presentado 62 en el CMD Francisco Fernandez Ochoa, 37 en el CDM La Mina, y 1 en Canódromo.

Las submaterias más significativas son 169 por uso libre de instalaciones deportivas, 15 por clases, y 3 por torneos.

La mayoría de ellas se corresponde con" uso libre de instalaciones deportivas", debido a las restricciones ocasionadas por la Covid-19 y al límite de aforos impuestos por las autoridades sanitarias, y por el funcionamiento de la aplicación informática que han tenido que utilizar los usuarios para la reserva de plaza, uso de mascarilla..

En relación con las quejas presentadas en la submateria de clases y escuelas deportivas (15)la mayoría de ellas son por los siguientes motivos:

En los centros deportivos municipales del Distrito la mayoría de las quejas se derivan del cierre de los centros, suspensión de actividades y devolución de los tributos todo ello como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2021 12:09:32
CSV : 9801FFD7471A4715

Además, las SYR del CMD La Mina, la mayoría están relacionadas con las piscinas de invierno y de verano, en este caso, por los cierres que tuvimos por la dosificadora. En este sentido, hemos comprado una dosificadora nueva y la empresa de suministro de cloro va a hacer una auditoria de las máquinas antes de la apertura de la piscina.

Las SYR del CMD Francisco Fernandez Ochoa tienen que ver especialmente con la suspensión de clases como consecuencia del cierre de los centros por COVID y también por el cierre por obras realizadas por Patrimonio en la piscina.

Destacar que una de las SYR es una felicitación por la organización de la sala de musculación en tiempos COVID.

9801FFD7471A4715

Economía y Desarrollo tecnológico

El porcentaje de quejas en esta materia supone un 0,57 % , Se han recibido 3 quejas relacionadas con la suspensión de los mercadillos y su preocupación por la apertura de los mismos y cumplimiento de las medidas sanitarias como consecuencia del Covid-19.

Medio ambiente

Se han recibido 42 reclamaciones, lo que supone un porcentaje de 8,09 %, la mayoría de ellas relacionadas con la limpieza urbana (17)y de zonas verdes (15), preocupación de los vecinos por la falta de limpieza de algunas calle y equipamientos. 5 por estado zonas verdes de titularidad no municipal. Por ruidos se han recibido 3 quejas, 2 relacionadas con el arbolado., y 1 por recogida de residuos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2021 12:09:32
CSV : 9801FFD7471A4715

Movilidad, Transportes y Multas

Se han presentado 41 reclamaciones, lo que supone un porcentaje del 7,89 %

En el ámbito de "Aparcamientos en vía pública "se han presentado (15) reclamaciones. Estas quejas están relacionadas con la Falta de estacionamiento en vía pública. Son sugerencias a considerar en actuaciones futuras, en las que se estudia si existen espacios donde poder generar zonas de estacionamiento.

La mayoria de ellas entran dentro del ámbito de ocupación de vias publicas (24) el principal motivo de preocupación conocer si están autorizadas las ocupaciones, denuncias por obstaculizar el paso. Son autorizaciones generalmente tramitadas por la Junta. Se comprueba la vigencia de la autorización y la correcta ocupación de la vía pública.

9801FFD7471A4715

Salud

El número de quejas relacionadas con esta materia ha sido bajo. Se han recibido 3 quejas que supone un porcentaje de 0,57 %, 1 de ellas relacionada con protección animal y 2 seguridad alimentaria.

Servicios Sociales

En este ámbito las reclamaciones presentadas son 110 lo que representan aproximadamente un porcentaje de 21,19% de las reclamaciones presentadas en 2020

En la materia de atención social primaria se han presentado 42 reclamaciones. La crisis sanitaria ha ocasionado que aumente considerablemente las necesidades sociales La mayoría de ellas derivan de las ayudas sociales (44), dificultades para solicitar cita a través de teléfono (web, 010), reclamaciones de ayuda domicilio (9) dependencia (7). Han ocasiones solicitan cambio del profesional asignado. Existe una

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2021 12:09:32
CSV : 9801FFD7471A4715

percepción negativa de la atención recibida cuando no se cumplen sus expectativas ya que en algunos casos no son competencia del Distrito o no se ajustan a la normativa.

Las quejas presentadas por los centros de mayores están relacionadas por el cierre de los centros como consecuencia del Covid-1.

Urbanismo

Se han recibido 32 quejas, lo que supone un porcentaje de 6,16 %, la mayoría de ellas relacionadas con el retraso que sufre la concesión de licencias urbanística ocasionada por la falta de personal (20). Respecto a las quejas en el ámbito de control de la edificación(4), se han recibido solicitudes para que los técnicos giraran visitas de inspección a algunas fachadas y tejados, por considerar que corrían peligro de desprendimiento.

- Vías y Espacios Públicos

En esta campo hemos tenido 32 quejas que suponen un porcentaje del 6,16 %,. En el ámbito de "Áreas recreativas "(7), en la la mayoría de ellas se solicita la creación de nuevas áreas recreativas, dicha solicitud se tiene en cuenta en los proyectos que se van redactando .

Al estado de aceras y calzadas se han presentado 18 reclamaciones, que suelen avisos por desperfectos que habitualmente transmitimos por el sistema AVISA.

4 quejas del estado del mobiliario urbano, Instalación y reparación de Mobiliario Urbano, o retirada del existente. La instalación y reparación se remite al Dpto. De Equipamientos Urbanos de Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad. La retirada se propone al mismo departamento.

1 de deficiente señalización de calles y lugares de interés Se envía a Equipamientos Urbanos al tratarse de placas de calle deterioradas.

9801FFD7471A4715

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2021 12:09:32
CSV : 9801FFD7471A4715

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL FRANCISCO FERNANDEZ OCHOA

Como se ha indicado la mayoría de las SYR del CMD Francisco Fernandez Ochoa tienen que ver especialmente con la suspensión de clases. La gestión del servicio se está llevando a cabo por gestión indirecta a través de un contrato de servicios. Como consecuencia de la pandemia la ejecución del contrato se suspendió durante el tiempo que estuvieron cerradas las instalaciones deportivas, y durante la realización de obras realizadas en la piscina y pabellón de la cubierta.

Una vez realizada la apertura del centro deportivo se han tomado medidas relacionadas con medidas de prevención contra el COVID. En este sentido se ha instalado la señalética correspondiente y se ha dotado a los centros de guantes, gel, mascarillas, cubos de pedal…..

El servicio responsable del contrato se relaciona con el interlocutor de la empresa adjudicataria con el fin de subsanar las deficiencias que se van presentado.

Destacar que una de las SYR es una felicitación por la organización de la sala de musculación en tiempos COVID.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL LA MINA

Como se ha indicado anteriormente la mayoría de las SYR del CMD La Mina, están relacionadas con las piscinas de invierno y de verano, en este caso, por los cierres que tuvieron lugar por la dosificadora. En este sentido, hemos comprado una dosificadora nueva y la empresa de suministro de cloro va a hacer una auditoria de las máquinas antes de la apertura de la piscina.

9801FFD7471A4715

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2021 12:09:32
CSV : 9801FFD7471A4715

Respecto a las quejas por denunciadas en las IDBs., se han ido subsanando las deficiencias denunciadas, y se ha compensado el importe de los precios públicos ingresados durante el cierre de las instalaciones con el importe a satisfacer a partir de septiembre 2020.

La devolución del importe de las clases se ha procedido igual que en el párrafo anterior y en aquellos casos que han solicitado la devolución por no continuar con las clases, se han remitido las peticiones a la Dirección General de Deportes por ser competentes por razón de la materia.

CENTRO SOCIO CULTURAL OPORTO Y CENTRO SOCIO CULTURAL LAZARO CARRETER

Como se ha indicado las quejas recibidas estaban relacionadas con la pandemia y medidas preventivas.

Medidas de corrección adoptadas: Desde la apertura de los centros culturales se han instalado mamparas de protección para la atención al público; se ha dotado a los Centros Culturales de dispensadores de gel hidroalcohólico a disposición permanente de los/as usuarios/as; se ha reforzado el horario de limpieza a fin de garantizar una adecuada desinfección en las aulas entre clase y clase; se ha dejado sin uso la mitad del aforo de los Salones de Actos y también se ha reducido a la mitad el número de participantes en actividades como talleres infantiles o tertulias y conferencias; se ha dotado a todos los Centros de la señalética correspondiente que indica los dos sentidos de circulación dentro de los mismos; se mantiene la dotación de mascarillas en previsión de posibles necesidades de toda persona que acuda al Centro y se ha inspeccionado por parte de los Servicios Técnicos de la Junta cada uno de los espacios y aulas para comprobar que la ventilación sea la conveniente y se adecúe no sólo a lo exigido sino también a lo recomendable.

CENTRO SOCIO CULTURAL SAN FRANCISCO LA PRENSA

Medidas adoptadas: la clase se recuperó inmediatamente y en la obra realizada en el Centro se ha aislado el aula afectada implementando medidas de insonorización.

CENTRO SOCIO CULTURAL GARCIA LORCA

Medidas de corrección adoptadas: se requirió a la empresa adjudicataria para la renovación del material y ya se ha sustituido.

9801FFD7471A4715

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2021 12:09:32
CSV : 9801FFD7471A4715

Respecto a las quejas relacionadas con las solicitudes de devolución de la parte proporcional del importe satisfecho por las clases de los talleres no impartidos a causa de la pandemia, dado el elevado número que consta. Medidas adoptadas: tramitación de TODOS los expedientes. En esta Unidad no existen solicitudes pendientes que correspondan a 2020

Por ultimo en relación con las actividades culturales en medio abierto y las quejas relacionadas con la Cabalgata indicar que no se ha podido adoptar ninguna medida ya que el itinerario es decisión del distrito en colaboración con las entidades ciudadanas y el tamaño de los caramelos que se utilizan es el estándar, aunque se puede barajar la opción de pedirlos más pequeños para la próxima Cabalgata.

En relación con las quejas de la submateria urbanismo, desde el Distrito se ha venido solicitando la provisión de los puestos de trabajo, bien mediante concurso o su cobertura por funcionario interino, para poder solucionar el problema de falta de personal. Finalmente se ha modificado la RPT del negociado de licencias para dotar de mayor numero de puestos de trabajo dicho negociado.

En relación de quejas derivadas de servicios sociales, como se ha indicado en el apartado anterior muchas responden a las expectativas que tienen los usuarios del servicio y la denegación de su solicitud por no cumplir los requisitos establecidos en la normativa.

Se ha dado traslado de las quejas derivadas de la dificultad de acceso a las citas telefónicas al Área correspondiente.

9801FFD7471A4715

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020.-

ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIOS SOCIALES

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2021 12:09:32
CSV : 9801FFD7471A4715

En el Centro de Servicios sociales, el tipo de medidas adoptadas han sido puntuales y fundamentalmente de gestión, por tanto el grado de ajuste de la medida sólo ha podido contribuir a la mejora de cada incidencia particular presentada a través de SyR, no contribuyendo con ello a la mejora del servicio a nivel general. Los recursos utilizados para ello han sido el propio personal activo en el Centro de Servicios Sociales.

ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPORTES

La evaluación de resultados de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020 son los siguientes:
.
Las quejas relacionadas con los Centros Deportivos Municipales serán resueltas en gran medida con las obras proyectadas sobre los mismos, como así ha sucedido con las obras realizadas en CMD Fernandez Ochoa:

Subsanación de patología en la piscina cubierta con un presupuesto de 1.499.744,23 euros,
Subsanación de patologia en el pabellón cubierto, con un presupuesto de 1.999.971,51 euros ,

Respecto a las quejas del CDM La Mina relativa a la piscina de verano, se ha adquirido una dosificadora nueva y la empresa de suministro de cloro va a hacer una auditoria de las máquinas antes de la apertura de la piscina.

Los centros deportivos municipales son los más afectados por el número de SyR recibidas, al igual que en el año 2019. A la vista de las quejas recibidas en 2019, se solicito a la dirección de los mismos la implementación de los protocolos necesarios para minimizar los inconvenientes observados por la ciudadanía. Estas medidas han ocasionado una reducción de las quejas.

Sin embargo, este año la mayoría quejas han venido dadas por la pandemia Covid 19 y las medidas que se han venido adoptando: Cierre de las instalaciones, medidas de prevención Covid 19,

Las acciones y medidas correctoras que se han llevado a cabo han estado encaminadas a solucionar las quejas presentadas por el funcionamiento de los servicios públicos durante la crisis sanitaria generada por la pandemia Covid-19. En este sentido, se han aplicado las medidas de protección y seguridad establecidas por los distintos protocolos y las Instrucciones que al respecto se han venido recibiendo.

ÁREA DE ACTIVIDAD: CULTURA Y OCIO COMUNITARIO.-

9801FFD7471A4715

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2021 12:09:32
CSV : 9801FFD7471A4715

Respecto a las quejas en este Área al igual que en el Área de Deportes vienen dadas por la situación de pandemia, y las medidas adoptadas han sido expuestas anteriormente

Las medidas adoptadas en el año 2020 relativas a la temperatura en la sala de estudios de la biblioteca y Centro Cultural Lázaro Carreter, han sido favorables, ya que se dio traslado a la empresa de mantenimiento y se subsanaron las deficiencias observadas.

ÁREA DE ACTIVIDAD: OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA

Las acciones que se han ejecutado durante el año 2020 se concretan en las debidas inspecciones realizadas por el Departamento de Servicios Técnicos del Distrito a efectos de comprobar los hechos relatados en las reclamaciones presentadas por los ciudadanos en materia de conservación y mantenimiento de solares, dictando a continuación cuando procede las correspondientes ordenes de ejecución dirigidas a la propiedad para que mantengan el estado de los solares en las debidas condiciones legales de conservación.

Se han resuelto las cuestiones puntuales relativas a la autorización de ocupación de la vía pública, así como señalización de vados y accesibilidad en la vía pública.

ÁREA DE ACTIVIDAD: MEDIO AMBIENTE

Respecto a las quejas relacionadas con la limpieza en calles se ha dado traslado al área competente por razón de la materia. Se continua con la labor inspectora de los técnicos municipales

ÁREA DE ACTIVIDAD: ESPACIOS PÚBLICOS

El Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana una vez recibida la incidencia adopta las medidas oportunas en el ámbito de sus competencias, o en su caso dando traslado al Área correspondiente.

ÁREA DE ACTIVIDAD: MOVILIDAD Y TRANSPORTE

En cuanto a estas incidencias, indicar que las gestiones se realizan por Policía Municipal o el Área competente por razón de la materia.

En conclusión, este año se han presentado 519 Sugerencias y Reclamaciones, lo que supone una disminución de 172 reclamaciones respecto al año anterior. En esta época de pandemia y teniendo en cuenta las muchas dificultades con las que nos hemos encontrado para prestar un buen servicio, consideramos que el balance final es positivo en el Distrito de Carabanchel

9801FFD7471A4715

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2021 12:09:32
CSV : 9801FFD7471A4715

<u>Firma electrónica</u> del Responsable de la Unidad Gestora

9801FFD7471A4715

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 12/03/2021 12:09:32
CSV : 9801FFD7471A4715

9801FFD7458A85F4

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO CENTRO

Información de Firmantes del Documento

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 17:47:38
CSV : 9801FFD7458A85F4

MADRID

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.

Tras el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2020, se han recibido un total de 383 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, las

9801FFD7458A85F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 17:47:38
CSV : 9801FFD7458A85F4

principales causas que motivaron su presentación y que detalladamente se recogen a continuación tratan sobre las siguientes materias:

- Atención y gestión de citas en los Centros de Servicios Sociales y en los departamentos del Distrito competentes en materia de licencias y autorizaciones.

- Demora en la tramitación de los expedientes administrativos de concesión de licencias y comunicaciones previas.

- Mantenimiento y adecuación de Centros Municipales de Mayores, Centros Culturales y Centros Educativos.

- Mejora de las instalaciones básicas deportivas, áreas infantiles y áreas caninas.

- solicitud de nuevos sitios de aparcamiento, sobre todo de motos y aparcabicis.

- Intervención con Personas sin Hogar en la vía pública

- Rastro y otros mercadillos: mejora de la ordenación, control y limpieza.

- Reclamaciones relacionados con incumplimiento de las medidas de prevención frente al COVID.

- Mejora de la aplicación que gestiona el cobro de los talleres y actividades en los centros culturales (PLASCP).

MATERIA Y SUBMATERIA

Materia	Submateria	Número Solicitudes
Medio Ambiente	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	4
	Recogida de residuos -Medio Ambiente-	1
	Ruidos -Medio Ambiente-	1
	Calidad del Aire -Medio Ambiente-	1
	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	16
	Arbolado de alineación -Medio Ambiente-	1
	Total	24
Movilidad, Transportes y Multas	Aparcamientos cerrados -Movilidad, Transportes y Multas-	2
	Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	27
	SER -Movilidad, Transportes y Multas-	2
	Tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	1
	Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	2
	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	8
	Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	58

9801FFD7458A85F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 17:47:38
CSV : 9801FFD7458A85F4

	Total	**100**
Atención Ciudadana	Oficinas de Atención al Ciudadano -Atención Ciudadana-	1
	Otras dependencias municipales -Atención Ciudadana-	6
	Sede Electrónica -Atención Ciudadana-	2
	Total	**9**
Salud	Prevención y Promoción de la Salud -Salud-	2
	Protección animal -Salud-	2
	Seguridad Alimentaria -Salud-	1
	Total	**5**
Seguridad y Emergencias	Policía Municipal -Seguridad y Emergencias-	1
	Total	**1**
Servicios Sociales	Voluntariado -Servicios Sociales-	1
	Servicios para familia, infancia y adolescencia -Servicios Sociales-	1
	Atención Social Primaria -Servicios Sociales-	22
	Ayudas sociales -Servicios Sociales-	24
	Servicios de ayudas a domicilio -Servicios Sociales-	3
	Atención a la dependencia -Servicios Sociales-	1
	Centros de día (asistenciales) -Servicios Sociales-	1
	Centros municipales de mayores (de ocio) -Servicios Sociales-	2
	Total	**55**
Urbanismo	Gestión Urbanística -Urbanismo-	3
	Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	28
	Control de la edificación -Urbanismo-	14
	Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	6
	Total	**51**
Administración de la Ciudad y Hacienda	Tributos -Administración de la Ciudad y Hacienda-	1
	Otros -Administración de la Ciudad y Hacienda-	20
	Participación Ciudadana -Administración de la Ciudad y Hacienda-	1
	Total	**22**
Cultura	Otras infraestructuras culturales -Cultura-	7
	Promoción y Proyectos Culturales -Cultura-	1
	Gestión solicitudes en Centros Culturales -Cultura-	1
	Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura-	13
	Actividades Culturales en medio abierto -Cultura-	3
	Total	**25**
Deportes	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-	1
	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	33
	Total	**34**
Economía y Desarrollo Tecnológico	Comercio -Economía y Desarrollo Tecnológico-	16
	Consumo -Economía y Desarrollo Tecnológico-	2

9801FFD7458A85F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 02/03/2021 17:47:38
CSV : 9801FFD7458A85F4

	Licencias de actividad -Economía y Desarrollo Tecnológico-	4
	Total	22
Educación y Juventud	Colegios Públicos -Educación y Juventud-	1
	Escuelas Infantiles -Educación y Juventud-	5
	Total	6
Vías y Espacios Públicos	Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos-	12
	Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	7
	Alumbrado -Vías y Espacios Públicos-	1
	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	9
	Total	29
Total		383

9801FFD7458A85F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 02/03/2021 17:47:38
CSV : 9801FFD7458A85F4

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

a) En materia de personal:

Uno de los principales problemas a los que se enfrenta el Distrito es la falta de personal, si debido a las características particulares del distrito, el personal correspondiente a la Relación de Puestos de Trabajo es escaso, a esta problemática, se suma que un 33% de la plantilla está sin cubrir, en concreto existen 45 de plazas vacantes. De estas vacantes, 37 se ha pedido su cobertura por personal interino, quedando las 8 plazas restantes, en proceso de tramitación administrativa para su cobertura por libre designación o concurso.

En concreto las vacantes en el distrito se localizan en las siguientes unidades:

Jefes de Negociado: 4 plazas

- Negociado de Cultura y Deportes.
- Negociado de Eventos en Espacio público.
- U. Apoyo a Secretaría y RRHH:
- Negociado de Contratación

Vacantes Auxiliares Administrativos/Administrativos: 15 plazas

- 2 Unidad de Eventos en Vía Pública
- 1 Unidad de Cultura y Deportes
- 4 Departamento de Salud
- 3 Departamento de Servicios Sociales
- 1 Negociado de Licencias.
- 2 Negociado de Gestión D. Urbanística y Proc. Sancionador
- 1 Negociado de Gestión Económica
- 1 Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana

Vacantes Técnicos Servicios de Medio Ambiente y Escena Urbana: 5 plazas

- 5 Arquitecto Superior o técnico, Ingeniero Superior o técnico:

9801FFD7458A85F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 17:47:38
CSV : 9801FFD7458A85F4

Auxiliares de Servicios Sociales: 1 plaza

Trabajadores Servicios Sociales: 5 plazas

Veterinarios : 3 plazas

POSI: 2 plazas

Conductores: 2 plazas

b) En materia de obras de reforma y condicionamiento:

- Se han realizado obras de reforma y acondicionamiento en los siguientes edificios e instalaciones municipales: escuelas infantiles, centros educativos, centros municipales de mayores, centros deportivos e instalaciones básicas deportivas, centros culturales y sede de la Junta Municipal del Distrito.

- Se han ejecutado nuevas áreas infantiles y caninas así como reformado y ampliado otras ya existentes.

En relación con las obras ejecutadas durante el 2020, han sido las siguientes:

CENTRO COMUNITARIO PLAZA DOS DE MAYO-ADECUACIÓN DE CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD	PLAZA DOS DE MAYO 1	Mejora de las condiciones de accesibilidad interior y formación de rampa exterior para acceso al edificio.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	47.052,29
OBRAS EN CEIP ANTONIO MORENO ROSALES	CL OLMO 4	Refuerzo de forjados de madera con insuficiente capacidad portante, sustitución de tramos afectados de pudrición o xilófagos; sustitución y/o refuerzo de forjados metálicos afectados de corrosión; reparación de saneamiento, cubierta y fachada. Acondicionamiento de salón de actos para comedor infantil, reforma y ampliación de cocina; construcción de nuevos aseos y pasillo de evacuación al exterior.	CONSERVACIÓN	318.023,26

9801FFD7458A85F4

Información de Firmantes del Documento

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 17:47:38
CSV : 9801FFD7458A85F4

MADRID

CENTRO DE DÍA MUNICIPAL 'ESCUELAS DE SAN ANTÓN'. ADECUACIÓN DE INSTALACIONES	CL SANTA BRÍGIDA 12	Desbloqueo de puertas de forma automática en caso de incendio. Cambiar control de acceso y videoportero. Mejora instalación calefacción. Cambio suelo y sumidero en un aseo. Sellado despacho directora.Instalación videoportero. Adecuación instalaciones calefacción.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	30.440,89
CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL ESCUELAS PÍAS (ZONAS COMUNES). MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA	CL FARMACIA 11 (HORTALEZA 63)	Mejora de las instalaciones de calefacción en salas de calderas e instalaciones generales	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	39.931,02
CENTRO MUNICIPAL DE MAYORES 'BENITO MARTÍN LOZANO'. ADECUACIÓN INSTALACION CLIMATIZACION	CL SANTA BRÍGIDA, 12	Adecuación instalación climatización	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	31.927,45
CENTRO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA CAI 1. ADECUACIÓN ASEO MINUSVÁLIDOS, MODERNIZACIÓN LUMINARIAS ASEOS Y REPARACIÓN HUMEDADES CUBIERTA.	CL PALOMA 23	Creación aseo de minusválidos en planta baja (junto acceso sala calderas). Modernización luminarias aseos, conserjería y nuevo punto de luz. Sustitución aislamiento tuberías y protección con revestimiento de chapa. Rejas antiintrusión ventanas fachada posterior. Reparación humedades cubierta. Pintura. Pasamanos. Retirada de toldos en terraza y reparación de revestimiento en interior de despacho y exterior. Reparación de grietas en ventanal de planta baja. Retirada a vertedero de ventana acopiada y equipo de bombeo sin uso.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	24.183,40
CENTRO CULTURAL PUERTA DE TOLEDO. RENOVACIÓN INSTALACION ILUMINACIÓN, SUSTITUCIÓN DE CARPINTERÍAS Y MODERNIZACIÓN SALÓN DE ACTOS	AV GRAN VIA DE SAN FRANCISCO, 2	Trabajos de pintura general en el centro. Sustitución ventanas de planta baja (sala centro). Acuchillado y barnizado parquet en planta baja (sala centro). Tratamiento exterior acero ventanal corrido salón de actos. Sustitución de dos vidrios del ventanal corrido del salón de actos. Sustitución cortinas opacas salón de actos. Instalación luminarias led salón de actos.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	119.836,23

9801FFD7458A85F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 17:47:38
CSV : 9801FFD7458A85F4

CENTRO DE DÍA MUNICIPAL DE ALZHEIMER 'CARMEN CONDE'. REPARACIÓN DE HUMEDADES Y OTROS	CL AVE MARÍA 6	Cambiar el policarbonato de la cubierta que cierra la escalera por panel sandwich. Poner linea de vida. Pintura por plantas. Cambiar iluminación por led. Diversos problemas en el grupo electrógeno. Subsanación OCA 2017.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	93.999,84
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES MARAVILLAS. RENOVACIÓN DE INSTALACIONES, ACONDICIONAMIENTO DESPACHO ATENCIÓN PÚBLICO Y PINTURA	CL SAN JOAQUÍN 10	Pintura del centro. Instalación timbre exterior. Acondicionamiento de aseos. Instalación plataforma acceso a cubierta plana para mantenimiento. Reparación de posible bajante oculta en fachada de patio que genera humedades. Tratamiento y adecuación despacho. Ajustar cerrajería (verja de entrada) en acceso principal. Rebaje de rampa de acceso. Reparación/sustitución canalón sobre cornisa de hormigón, en patio. Reparación humedades de sótano. Colocación junta doble goma en al menos 3 ventanas de despachos a calle en planta 1ª. Revisión gomas línea de vida.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	118.224,53
CENTRO SOCIAL COMUNITARIO Y GUARDERÍA CASINO DE LA REINA. ADECUACIÓN DE CENTRO SOCIO CULTURAL Y CASITA	CL CASINO 3	CASITA: Trabajos de impermeabilización de azotea.Aislamiento de paredes, puertas, suelos, aseos deteriorados. Vallado o cerramiento total en la escalera exterior. CSC: Instalación de cortina de aire en entrada. . Reparación, acuchillado y barnizado de las escaleras de madera del centro y de la casita.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	41.951,98
BIBLIOTECA VARGAS LLOSA (BARCELÓ). REFUERZO CARPINTERÍAS INTERIORES Y PINTURA	CL BARCELÓ 4	Refuerzo de estructura de sujeción de puerta de acceso al centro. Instalación cortina aire en acceso. Sustitución puertas de vidrio de despachos. Pintura entrada, escalera y rellano aseos. Ejecución de nuevo aseo femenino en planta baja. Redistribución en sótano, independizando acceso a vestuarios y cambio de situación de puerta de entrada a aseo masculino. Instalación de cerraduras de seguridad en pasillo y aseo masculino de sótano y nuevo aseo femenino de planta baja.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	45.273,15
CENTRO DE OCIO PARA ADOLESCENTES DON DE MARÍA. REPASO DE CIERRE Y ESTANQUEIDAD VENTANAS. CERRADURAS EN VARIOS DESPACHOS	CU RAMÓN S/N	Reparación de carpinterías de ventanas y cercos. Modificaciones de cerraduras de puertas en despachos y salas interiores. Sustitución de	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	17.498,98

9801FFD7458A85F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 17:47:38
CSV : 9801FFD7458A85F4

		luminarias y pintura de paramentos.		
PROGRAMA DE SEÑALÉTICA PARA CENTROS DEL DISTRITO	VARIOS EMPLAZAMIENTOS	Proyecto piloto de adaptación de señalización con accesibilidad cognitiva y/o lectura fácil para las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo para aumentar y fomentar su autonomía. Se realizarán actuaciones en el Centro Municipal de Mayores 'Antón Martín' como piloto para evaluación de cara a extrapolar el resultado a otros edificios municipales. En el Centro de Día Municipal de Alzheimer "Carmen Conde" se sustituye unicamente el cartel de entrada.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	15.337,34
CENTRO MUNICIPAL DE MAYORES 'ANTÓN MARTÍN'. RENOVACIÓN ELEMENTO CUBRICIÓN PATIO, ADECUACIÓN DE COMEDOR Y PINTURA.	CL CABEZA 14	División del comedor en dos espacios independientes. Sustitución de plancha de policarbonato de lucernario/cúpula de patio con riesgo de desprendimiento. Pintura en general en todo el centro. Disposición de zócalo en paredes de aula de pintura. Disponer cerraduras en puertas de vestuarios de personal.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	15.087,77
CENTRO MUNICIPAL DE MAYORES 'DOS AMIGOS'. ADAPTACIÓN SALA DE PINTURA Y COMUNES. ACTUALIZACION INSTALACION CLIMATIZACION	CL DOS AMIGOS 4	Pintar algunas zonas del edificio, escalera, vestíbulos y sala informática. En el aula de pintura poner zócalo en las paredes hasta media altura para proteger de rozamiento y deterioros. Cerradura de seguridad en vestuario masculino. Reparación de humedad en vestíbulo planta baja. Sellado en el encuentro con paramentos de lucernario. Revisión de la instalación de climatización (búsqueda de fugas). Sustitución de VRV en vestuarios planta 3ª. Instalación de válvulas para independizar circuitos de climatización por plantas. Instalación de angulares y bridas para sujeción de tuberías en patinillos.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	32.447,32
JM. DISTRITO CENTRO. RENOVACIÓN DE INSTALACIONES Y REORGANIZACIÓN DE ESPACIOS DE TRABAJO	CL MAYOR 72	Reorganización de espacios de trabajo. Renovación de instalaciones de climatización e incendios. Actuaciones de seguridad en cubierta.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	39.996,20

9801FFD7458A85F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 17:47:38
CSV : 9801FFD7458A85F4

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES PUERTA DE TOLEDO. RENOVACIÓN INSTALACIONES DE CLIMATIZACIÓN Y MEDIDAS CONTRA INCENDIOS	CL PALOMA 39	REPOSICIÓN EXTINTORES CADUCADOS Y SEÑALIZACIÓN INCENDIOS y SUSTITUCIÓN LUMINARIA DE EMERGENCIA (aprox 82 uds). Sustitución de luminarias en despachos, sala de juntas y escaleras (aprox 30 uds). Continuar sustituyendo fancoils de plantas inferiores a la 5ª. Poner material antideslizantes en escalones e instalar pasamanos. Saneado humedades en planta sótano. Creación de despacho sucio en planta 1ª. Pintura.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	75.115,82
ALOJAMIENTOS TUTELADOS. RENOVACIÓN INSTALACIONES CLIMATIZACIÓN Y SEÑALÉTICA	CL JERTE 1	Cambiar parte del sistema de fancoils de los apartamentos (tuberías y 80 unidades interiores). Señalética en el acceso al centro por C/ San Buenaventura. Identificación cableado eléctrico en cuadros.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	56.297,63
CASA DE BAÑOS. GLORIETA DE EMBAJADORES. ADECUACIÓN INSTALACION CLIMATIZACION Y ACS. ADECUACIÓN ASEOS	GT EMBAJADORES 2	Impermeabilización torreones en cubierta. Instalación de inodoro y lavabo adecuado en el baño de minusválidos. Cambiar fancoils y valvulería del edificio . Instalar suelo antideslizante en tres duchas. Pintura de los techos. Cambio válvulas termostáticas y griferías por válvulas mezcladoras termostáticas y grifería termostáticas así como circuito adicional.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	138.793,87
CENTRO MUNICIPAL DE MAYORES 'SAN FRANCISCO'. RENOVACIÓN CARPINTERÍAS INTERIORES, SEÑALÉTICA Y REPARACIÓN DE HUMEDADES	CL JERTE 3	Señalética en el acceso al centro por C/ San Buenaventura. Sustitución del pequeño techado de policarbonato del acceso interior al edificio. Reparación zócalo despacho dirección en 3ª planta. Sistema de cierre y corte de puertas en aseos. Sustitución cercos y precercos en al menos 13 puertas del centro. Reparación humedades en aseos planta baja colindante comedor. Instalación mástiles para banderas.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	44.552,88
CENTRO SOCIOCULTURAL LAVAPIÉS. ADECUACIÓN SALÓN DE ACTOS, PINTURA CENTRO Y COMPARTIMENTACIÓN AULA PLANTA 2ª	CL OLIVAR 46	Sustitución ascensor dándole salida a P1ª con pasarela metálica (adicional). Sustitución cuadros eléctricos en PB, 1ª y 2ª. Renovación escenario y centralización interruptores luminarias. Cambio luminarias en teatro a LED. Desplazamiento mampara en P 2ª (no tabique móvil). Pintura del centro.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	78.981,18

9801FFD7458A85F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 17:47:38
CSV : 9801FFD7458A85F4

CENTRO DE DÍA MUNICIPAL 'CASINO DE LA REINA'. CAMBIO DE SOLADOS Y MODERNIZACIÓN INSTALACIÓN ELÉCTRICA	CL CASINO 3	Aseo sras planta cambiar radiador oxidado. Sustituir el suelo de la P01 cambiar el suelo actual antideslizante y en aseos PB. Cuadro eléctrico principal de la entrada se sobrecarga y se calienta mucho, desdoblar por planta podría ser una posible solución. Escaleras principales colocar puerta abatible barandillas de seguridad. Lamas exteriores de madera de ventanales lijar y barnizar.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	59.973,52
EI SAN ANTON. MEDIDAS CONTRA INCENDIOS Y REMODELACIÓN SÓTANO	CL FARMACIA 13	Acondicionamiento cuarto calderas y mejora calefacción suelo radiante. Acondicionamiento planta sótano quitando humedades, instalación de 4 fancoils, tomas de corrientes y extintor. Señalización cuadros eléctricos.Señalizacion (No se hace)	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	36.601,65
EI EL DUENDE. REPARACIÓN DE HUMEDADES Y OTROS	PZ DOS DE MAYO 2	Instalación de mosquiteras en cocina. En lavandería sanear humedades y pintura. En vestuario: sanear humedades y pintura. Aislamiento del frío, acondicionar la sala con otro radiador.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	13.797,16
CEIP ISABEL LA CATOLICA. SUSTITUCIÓN SUELOS Y PINTURA	CL BARCELÓ 2	Cambio suelo cocina. Levantamiento y reposición baldosas de las terrazas PB y sumideros. Pintura de aulas y algún tramo pasillo. Nuevo sumidero/drenaje en el final de rampa de patio. Reparación de la puerta de la entrada Principal. Colocar antideslizante en los peldaños de las escaleras de ambas entradas principales.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	49.691,68
EI OSA MENOR. REPARACIÓN DE HUMEDADES Y OTROS	CL MEJÍA LEQUERICA 15	Reparaciones humedades y reposición de falso techo en biblioteca, aulas 1-2, baños 1-2. Realización de una jardinera en patio. Reparación de humedades en rampa interior. Reparación de humedades en patio. Remate visera. Señalética exterior.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	24.537,46
CUMPLIMIENTO OE MORENO ROSALES	CL OLMO 4	Trabajos para subsanar las deficiencias incluidas en la orden de ejecución por ITE desfavorable, refuerzo de forjados en planta tercera y reparación de fachadas de patio interior.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	247.974,31

9801FFD7458A85F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 17:47:38
CSV : 9801FFD7458A85F4

CEIP PALACIO VALDÉS. ADECUACIÓN CASA DEL CONSERJE, MEDIDAS DE SEGURIDAD Y TRATAMIENTO FACHADA EXTERIOR	PO PRADO 38	Habilitación de espacio de la "casa del conserje" para actividades de consejo escolar. Instalación de línea de vida y apertura de hueco de acceso a cornisa interior para actuaciones de mantenimiento. Acondicionamiento interior. Rehabilitación fachada C/ Cenicero. Actuaciones legalización instalación PCI. Subsanación deficiencias OCA y sustitución ascensor.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	257.320,49
EI EL OLIVAR. ACTUACIONES VARIAS	CL OLIVAR 48	Disposición de otro sistema de protección frente caídas en terrazas de piso 3º. Cambio ubicación aparato climatización cocina que está sobre campana extractora. Elevación altura de barra antipánico de puerta de entrada.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	17.178,64
IDB NTRA SRA LA PALOMA. REPARACIÓN DE HUMEDADES Y OTROS	CL CARRERA DE SAN FRANCISCO 4	Cubrición de 6 metros de patio en zona de puerta. Sustituir arena por rebotaniños. Llevar agua caliente a talleres desde aseos. Subsanar humedades.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	32.625,45
INSTALACIÓN Y ADECUACIÓN DE UNA ZONA INFANTIL EN CALLE ALAMEDA, EN EL DISTRITO CENTRO	CALLE ALAMEDA,	CALLE ALAMEDA Creación de una nueva zona infantil en el nivel superior de la plaza.	Obras de primer establecimiento, reforma. Creación de zonas infantiles.	52.278,29
PLAZA DE TIRSO DE MOLINA. AJARDINAMIENTO Y ADECUACIÓN DE INSTALACIONES INFANTILES	PLAZA TIRSO DE MOLINA	Mejora y adecuación de las zonas infantiles existentes en la Plaza de Tirso de Molina, ubicada en el Distrito Centro de la ciudad de Madrid	Obras de reforma. modificación de zonas infantiles.	108.509,68
ADECUACIÓN DE ZONAS VERDES. CALLE CUESTA DE RAMÓN EN EL DISTRITO CENTRO.	CALLE CUESTA DE RAMÓN. PARQUE DE ATENAS	Acondicionar una margen de la calle en contacto con la zona ajardinada que no dispone de acera accesible. En la actualidad, en esa margen existe una zona con alcorques y farolas que no permite la accesibilidad, por lo que se propone la inclusión de una zona de acera de 1,80 m. de ancho en esa zona que garantice la accesibilidad hasta el espacio bajo el viaducto.	Obras de primer establecimiento, reforma. Creación de zonas infantiles.	108.404,09
OBRAS DE SUPRESIÓN DE UN PASO DE VEHÍCULOS EN LA CALLE TAMAYO Y BAUS, 3, EN EL DISTRITO CENTRO.	CALLE TAMAYO Y BAUS, 3	supresión de un paso de vehículos en la calle Tamayo y Baus, 3, de Distrito Centrol.	Obras de reparación	1.121,82
OBRAS DE SUPRESIÓN DE UN PASO DE VEHÍCULOS EN LA CALLE CORREDERA ALTA DE SAN PABLO, 22.	CALLE CORREDERA ALTA DE SAN PABLO, 22	supresión de un paso de vehículos en la calle Corredera alta de San Pablo, 22.	Obras de reparación	784,36

9801FFD7458A85F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 17:47:38
CSV : 9801FFD7458A85F4

REHABILITACIÓN JARDINES DE CONDE DUQUE	JARDINES DE CONDE DUQUE	La remodelación de la zona infantil, del mobiliario existente, mejora de la accesibilidad y reacondicionamiento de las zonas verdes de los jardines del Conde Duque de Madrid	Obras de reparación	271.220,04
PROYECTO DE RENOVACIÓN DE CALLE YESEROS ENTRE BAILÉN Y VISTILLAS	CALLE YESEROS	Adaptación de la calle Yeseros para mejorar el acceso al centro educativo y la seguridad vial de los escolares.	Obras de reparación	196.522,45
MEJORAS DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL EN ENTORNO DE CENTROS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO CENTRO	DIVERSAS CALLES	Mejora en el entorno del espacio público de seis centros educativos del Distrito Centro en la movilidad y seguridad vial de los escolares.	Obras de reparación	352.654,75
OBRAS EN CEIP ANTONIO MORENO ROSALES PARA SUBSANAR DEFICIENCIAS ITE REQUERIDAS OE ABRIL 1990	CL OLMO 4	Obras de rehabilitación de fachada principal y fachada a patio trasero, con el objeto de finalizar las obras requeridas en la Orden de Ejecución derivada de la subsanación de deficiencias de ITE.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	194.932,09
EI OSA MENOR. ADAPTACIÓN DEL EDIFICIO A LAS MEDIDAS DE SANIDAD, REPARACIÓN DE INSTALACIÓN DE CLIMATIZACIÓN Y OTROS.	CL MEJÍA LEQUERICA 21	Obras de adaptación del edificio a las medidas indicadas por sanidad en relación a la transmisión de vectores y acceso de elementos externos a las zonas de tratamiento de alimentos. Reparación de la instalación de climatización para adaptarla a las necesidades actuales de uso. Sustitución de falsos techos en aulas y otras reparaciones menores en el edificio.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	48.399,83
ESCUELA DE ARTE DRAMATICO Y CENTRO DE ACOGIDA. REPARACIÓN DE INSTALACION DE CLIMATIZACIÓN , PCI Y OTROS.	CL MEJÍA LEQUERICA 21	Obras de reparación de las instalaciones de climatización y contra incendios para adaptarlas a las necesidades actuales de uso. Sustitución de falsos techos. Intervenciones menores en el salon de actos y en fachada.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	161.739,67
CEIP ISABEL LA CATOLICA. INTERVENCIONES VARIAS EN COCINA Y COMEDOR.	CL BARCELÓ 2	Alicatado y actualización de instalaciones de cocina. Trasdosado en comedor.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	10.739,06
CEIP PI I MARGALL. REPARACIÓN DE HUMEDADES EN COCINA Y ASEOS.	PZ DOS DE MAYO 2	Reparaciones de humedades en cocina y aseo de patio.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	6.221,43

9801FFD7458A85F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 17:47:38
CSV : 9801FFD7458A85F4

JM. DISTRITO CENTRO. REPARACIÓN SOLADOS, ADAPTAR DESPACHOS Y VARIOS	CL MAYOR 72	Dotación de luminarias en la Sala de Plenos en planta baja y conexión de la puerta corredera de acceso a la centralita de PCI para garantizar una correcta evacuación en caso de incendio. Ejecución de tabique divisorio para despacho de Cultura. Reparación de suelos de marquetería a mano en zonas nobles de planta primera. Suministro y colocación de mamparas de protección de mesas de trabajo con motivo del COVID-19.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	55.999,63
CENTRO COMUNITARIO PLAZA DOS DE MAYO-INSTALACION RED DE DATOS MUNICIPAL	PLAZA DOS DE MAYO 1	Obras de instalación de la red de datos municipal por cable y Wifi en el edificio. Distribución de mamparas para despachos.	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	52.193,63
IDB CASINO DE LA REINA. MEJORA CUBIERTA E ILUMINACION	CL CASINO 3	Ejecucion de canalones y bajantes recogida de aguas pluviales. Colocacion de proteccion en iluminacion e cubierta. Mejora de iluinacion pista de baloncesto y en vallado	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	48.000,00
PUNTOS DE SUMINISTRO DE AGUA DE RECINTOS FERIALES	VARIAS UBICACIONES	Puntos de suministro de agua en recinbtos feriales esde acometidas realizadas por Canal de Isabel II	CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO	31.904,00

- Se han activado durante 2020 396 actuaciones diarias en el marco de los protocolos de personas sin hogar.

- Se ha incrementado el dispositivo de control y disciplina en materia de terrazas para evitar la instalación de terrazas sin autorización municipal y de más elementos de los autorizados. Se han iniciado en 2020 138 sancionadores y se han realizado 28 retiradas de terrazas de la vía pública sin autorización.

- Mayor control del número de eventos en el espacio público y reducción del horario de las actividades musicales.

- Redacción de medidas COVID para regular las actuaciones musicales en el Distrito Centro, con limitación del número de autorizaciones a conceder. Establecimiento de protocolos de actuación, en colaboración con los agentes del orden, para el control de las actuaciones musicales en la calle de tal forma que puedan convivir éstas con los derechos del resto de ciudadanos y vecinos de la zona.

- Reuniones de seguimiento quincenales con Policía Municipal, los servicios del Distrito y la Agencia de Actividades, para garantizar que las actividades cumplan la normativa.

9801FFD7458A85F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 17:47:38
CSV : 9801FFD7458A85F4

- Fomento y desarrollo de nuevos equipamientos en el Distrito que cubran las necesidades de los residentes en los barrios más necesitados: escuela infantil en la calle Rodas, centro polivalente en la calle Fúcar y el centro deportivo La Cebada.

- Ampliación a solicitud del Distrito al Área de Medio Ambiente y Movilidad del número de aparcabicis y de espacios reservados para el estacionamiento de motocicletas.

- Crear nuevos protocolos de control de gestión de licencias, que permiten realizar un seguimiento semanal de las solicitudes y resoluciones del Distrito.

- Puesta en marcha y posterior seguimiento de la ejecución de las obras, en el Colegio Moreno Rosales, que permitan que los alumnos, desplazados a un centro de Carabanchel, puedan volver a sus aulas.

- Adecuación de la nueva normativa de declaración responsable a la gestión de las solicitudes de actuación sobre residencial en el Distrito Centro.

- Actuaciones en prevención directa o contra los efectos COVID:

  - Compra de material de protección para el personal de la Junta.
  - Adaptación del teletrabajo y de los horarios de trabajo, para garantizar la seguridad de los trabajadores.
  - Seguimiento semanal de los casos positivos, para aplicar en su caso medidas de asilamiento de los contactos estrechos.
  - Firma de contratos de emergencia para permitir el reparto a las personas vulnerables, tanto de comida preparada a domicilio como de lotes e comida sin elaborar.
  - Evaluación, tramitación y reparto de tarjetas de familias.
  - Adecuación de los contratos del distrito a las medidas COVID, por ejemplo reducción del número de alumnos por curso en los centros culturales.
  - Gestión de la apertura y cierre de los parques e Instalaciones deportivas.
  - Colaboración con las UID del Distrito, para controlar los aforos en los espacios públicos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Si bien es verdad que no ha sido posible realizar una evaluación específica sobre las acciones aplicadas, se han llevado a cabo actuaciones que nos han permitido seguir avanzando en la mejora del servicio:

9801FFD7458A85F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 17:47:38
CSV : 9801FFD7458A85F4

- Solicitud de 37 plazas para su cobertura por interino.

- Planificar nuevas obras para el ejercicio 2021, que nos permita seguir mejorando en la adecuación de los edificios y dependencias municipales para aumentar su eficiencia energética y accesibilidad a las personas de movilidad reducida.

- Realización de áreas infantiles y caninas y nuevas planificaciones para el 2021.

- Continuar con la activación de protocolos de personas sin hogar, en colaboración con el Samur Social, Limpieza y Policía, en los lugares más frecuentes.

- Reforzar los dispositivos de control y disciplina en materia de terrazas para evitar la instalación de terrazas sin autorización municipal y de más elementos de los autorizados, que mejoran la calidad del espacio público y su uso por parte de la ciudadanía. Como el desarrollo de contratos de retirada de mobiliario de la vía pública.

- Continuar con la comunicación con entidades vecinales y asociaciones de comerciantes, para escuchar de primera mano las necesidades de los vecinos.

Por otro lado es necesario iniciar nuevas acciones de concienciación a la ciudadanía para evitar comportamientos que degradan los espacios públicos porque la duración de las campañas es efímera, y solo a base de recordarlo, se consiguen resultados.

También es necesario, desarrollar campañas que favorezcan la vuelta al pequeño comercio del centro, para recuperar el carácter residencial del mismo.

9801FFD7458A85F4

Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora
Raquel Muros Delgado

Documento firmado electrónicamente en los términos, fecha y hora expresados al pie de este escrito

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 17:47:38
CSV : 9801FFD7458A85F4

9801FFD74923A8F4

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO DE CHAMARTÍN

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO JAVIER BLÁZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 30/03/2021 11:02:15
CSV : 9801FFD74923A8F4

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD74923A8F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO JAVIER BLÁZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 30/03/2021 11:02:15
CSV : 9801FFD74923A8F4

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

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

El número de comunicaciones recibidas a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, que se cifra en 322 para 2020, ha experimentado una disminución significativa con respecto a años anteriores del (-41,35%) en relación con el año 2019.

Entrando en el desglose de esa cifra total de 322, por tipo de queja, se aprecia una gran disminución del número total en las reclamaciones con respecto al año anterior, 238, o lo que es lo mismo, un -42,93% menos, de igual modo que las sugerencias sufren una gran disminución (41,51%), quedando reducidas a 62.

El número de felicitaciones también ha disminuido, pero en menor proporción al de las reclamaciones y surgencias (-15,38%).

Si se consideran las quejas recibidas teniendo en cuenta su clasificación por materias y submaterias, un año más las relacionadas con Deportes (112) suponen un importante porcentaje (34,78%) sobre el total de reclamaciones que, aun siendo el bloque más numeroso, supone una reducción del 43% respecto a la cantidad recibida el año 2019 (198). El bloque más significativo de quejas dentro de la categoría de deportes es sobre el uso libre de instalaciones deportivas suponiendo un total de 92 reclamaciones de las 112 que engloba esta materia.

Una parte significativa de las quejas recibidas guarda relación con las situaciones creadas por cobertura de vacantes del personal (50%), lo también con la calidad de las prestaciones del personal (30%), según la apreciación de los usuarios. En 2020, estas opiniones se han referido preferentemente al Centro Deportivo Municipal Pradillo, de gestión directa.

Se trata de un problema al que no puede darse solución desde el Distrito, ya que las competencias residen en el Área de Gobierno de Hacienda y Personal, a la que sistemáticamente se recurre en demanda de soluciones para las situaciones que se generan por esta causa.

En otros casos, las reclamaciones ciudadanas versan sobre la normativa aplicable a los centros deportivos municipales en cuanto a accesos, abonos, horarios, que, siendo igual para todos los centros municipales, no puede alterarse desde el distrito, aun cuando pueda instarse a la Dirección General de Deportes a considerar las quejas en su conjunto, valorando la introducción de mejoras.

En lo relativo a las quejas por las restricciones de acceso en determinados horarios, que afectan sobre todo al Centro Deportivo Municipal Chamartín, de gestión indirecta, dichas quejas han sido objeto de tratamiento directo con la empresa encargada de su gestión.

9801FFD74923A8F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO JAVIER BLÁZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 30/03/2021 11:02:15
CSV : 9801FFD74923A8F4

Debe destacarse el descenso en el número de quejas por el estado de las instalaciones deportivas básicas existentes en el distrito, de acceso libre.

El apartado "Movilidad, Transportes y Multas", con 89 reclamaciones (27,63%), es el segundo en volumen de quejas ciudadanas.

Pueden destacarse dos submaterias que recogen las reclamaciones predominantes.

De una parte, "Ocupación de la vía pública" con 56 reclamaciones, referidas a la incidencia de terrazas de establecimientos de hostelería en zonas de aparcamiento para residentes dentro de las medidas de apoyo a la hostelería y restauración madrileña a consecuencia de los perjuicios ocasionados al sector por la crisis de COVID'19. Chamartín, como distrito de la almendra central, tiene un déficit importante de plazas de aparcamiento en superficie, por lo que la ocupación de plazas para la instalación de terrazas ha generado numerosas quejas.

De otra parte, la submateria "Aparcamientos en la vía pública" con 19 reclamaciones que recoge lo que puede considerarse un número representativo de solicitudes vecinales para que se habiliten reservas para bicicletas y motocicletas en distintas zonas del Distrito, tramitando nuestros servicios técnicos todas las solicitudes formales y viables en este sentido.

El tercer apartado con mayor número de quejas es "Servicios Sociales", con 26 reclamaciones, lo que supone un 8,07% en cuanto al peso total. Podemos destacar indecencias relacionadas con la gestión de las prestaciones en la Atención Social Primaria y con la gestión de los talleres de ocio que se realizan en los Centros Municipales de Mayores.

Como siguiente bloque se encuentra "Cultura", con 20 reclamaciones, lo que supone un 6,21%, en buena parte motivadas por las incidencias que la actual pandemia ha causado en el funcionamiento de los talleres y las actividades culturales en el Distrito.

Un aspecto positivo es el número de felicitaciones que ya se incrementó en el 2019 (26) y han continuado en esa línea habiendo recibido un total de 22 felicitaciones en 2020, sobre todo referidas a la atención prestada por alguno de los profesionales del Centro Deportivo Municipal Pradillo, o del Centro Cultural Nicolás Salmerón, o por los servicios prestados en el Distrito.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

2.1. En relación con las quejas recibidas en la materia "Deportes", relacionadas con la gestión de recursos humanos, las posibilidades de aportar soluciones para este tipo

9801FFD74923A8F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO JAVIER BLÁZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 30/03/2021 11:02:15
CSV : 9801FFD74923A8F4

de quejas son limitadas por parte del Distrito de Chamartín, aunque se insta al Área competente en materia de personal con toda la celeridad posible.

2.2. Asimismo, se han llevado a cabo obras de reforma y mejora en el Centro Deportivo Pradillo y de mantenimiento en todas las instalaciones Deportivas Básicas del Distrito, lo que ha permitido mejorar tanto sus instalaciones como el uso de las mismas, motivando así un descenso en este tipo de reclamaciones, destacando entre otras las siguientes obras:

- Sustitución del césped, redes y saneamiento de paredes en 5 pistas de pádel.
- Rehabilitación completa de la piscina fisioterapia.
- Cerramiento del campo de fútbol 7.
- Sustitución del sistema de depuración de cloración de la piscina.
- Instalación de control domótico de la instalación térmica del polideportivo.
- Aislamiento de la cubierta de la piscina.
- Remodelación del solárium.

2.3. En otros casos, las reclamaciones ciudadanas versan sobre la normativa aplicable a los centros deportivos municipales en cuanto a accesos, abonos, horarios, que, siendo igual para todos los centros municipales, no puede alterarse desde el distrito, pero se ha instado a la Dirección General de Deportes a considerar las quejas en su conjunto.

2.4. En lo que se refiere a las quejas relacionadas con la ocupación de la vía pública mediante terrazas anexas a establecimientos de hostelería en la zona ser, cabe destacar que es una situación excepcional y de carácter temporal provocada por la situación de pandemia existente. Este tipo de autorizaciones se ha establecido por el Ayuntamiento dentro de las medidas de apoyo a la hostelería y restauración madrileña, a consecuencia de los perjuicios ocasionados al sector por la crisis del COVID-19, y con el objetivo de mantener en la medida de lo posible el empleo de tantas familias que dependen de estas pequeñas empresas. Estas medidas tienen en todo caso un carácter temporal.

2.5. Por otra parte, con el fin de paliar la situación que se crea con la reducción de las plazas de aparcamiento, el distrito procede a cambiar plazas azules a verdes en la misma cuantía que las plazas que se ocupan, y en la zona más próxima que resulte posible.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

9801FFD74923A8F4

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO JAVIER BLÁZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 30/03/2021 11:02:15
CSV : 9801FFD74923A8F4

Las obras ejecutadas en el Centro Deportivo Municipal Pradillo han solucionado gran parte de las quejas planteadas con anterioridad, como por ejemplo en relación con el estado de las pistas de pádel.

Respecto a la cobertura de vacantes entre el profesorado del Centro Deportivo Municipal Pradillo, el Área competente en materia de personal, ha llevado a cabo un gran esfuerzo para agilizar los procedimientos, reduciéndose de este modo las reclamaciones de un modo notable.

En los supuestos de reclamaciones ciudadanas sobre la normativa aplicable a los centros deportivos municipales (accesos, abonos, horarios), se ha procedido a instar a la Dirección General de Deportes a estudiar las quejas en su conjunto, con objeto de que considere la introducción de mejoras.

En cuanto a las quejas formuladas por la ocupación de plazas de aparcamiento destinadas a residentes por terrazas de veladores, al margen de que tengan un carácter temporal, las molestias se han paliado transformando plazas azules a verdes en las inmediaciones de las terrazas.

Respecto de las reclamaciones que solicitan la instalación de aparcamientos para bicicletas y motocicletas se han tramitado todas las solicitudes formales para habilitar estos estacionamientos y, se está estudiando la posibilidad de ampliar el número de reservas existentes, tratando de compatibilizar el uso del espacio público entre todos los ciudadanos.

Por último, en cuanto a las reclamaciones por la atención y gestión de ayudas en los Servicios Sociales, significar que los trabajadores sociales del distrito han llevado a cabo en 2020, y coincidiendo con los graves problemas causados por la actual pandemia, un esfuerzo muy importante que ha conseguido sin duda reducir las reclamaciones en esta materia.

9801FFD74923A8F4

Fco. Javier Blázquez Arroyo
COORDINADOR DEL DISTRITO

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO JAVIER BLÁZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 30/03/2021 11:02:15
CSV : 9801FFD74923A8F4

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ

9801FFD7467C7D6A

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA CRISTINA GONCER ORTEGA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 09/03/2021 12:02:41
CSV : 9801FFD7467C7D6A

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas, y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2020.

El año 2020 ha sido un año marcado, sin duda alguna, por la crisis sanitaria y posteriormente económica, derivada del COVID 19. La pandemia ha tenido un reflejo patente en las sugerencias y reclamaciones presentadas durante el año 2020.

9801FFD7467C7D6A

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA CRISTINA GONCER ORTEGA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/03/2021 12:02:41
CSV : 9801FFD7467C7D6A

Antes de entrar a analizar con detenimiento cada uno de los tipos presentados, como datos generales hay que destacar que se han presentado un total de 67 sugerencias, 303 reclamaciones y 2 felicitaciones.

Tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMBERI	Sugerencia	67
	Reclamación	303
	Felicitación	2
	Total	**372**

Comparativa 2019-2020 por tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	2019	2020	% Evolución 2019/2020
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMBERI	Sugerencia	62	67	8,06%
	Reclamación	163	303	85,89%
	Felicitación	5	2	-60,00%
	Total	**230**	**372**	**61,74%**

Datos Sugerencias y Reclamaciones por dependencias municipales:

Unidad	Dependencia Municipal	Nº Solicitudes
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMBERI	VALOR NULO EN ORIGEN	42
	Centro Cultural Galileo	16
	Centro de Servicios Sociales “Marta Esquivias Tallada”	19
	Centro de Mayores Blasco de Garay	4
	Centro de Mayores Santa Engracia	7
	CDM Vallehermoso	18
	Junta municipal de distrito	266
	Total	**372**

9801FFD7467C7D6A

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA CRISTINA GONCER ORTEGA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/03/2021 12:02:41
CSV : 9801FFD7467C7D6A

Datos Sugerencias y Reclamaciones Distrito Chamberí por Materia y Submateria:

Tipo Expediente	Materia	Submateria	Total Solicitudes
Sugerencia	Medio Ambiente y Movilidad	Agua	1
		Zonas verdes de barrio o distrito	4
		Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas- -	17
		Tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	1
		Planeamiento viario -	2
		Señalización de tráfico	2
		Ocupación de la vía pública	20
	Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura-	4
		Total	4
	Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes	2
		Total	2
	Economía y Desarrollo Tecnológico	Licencias de actividad -Economía y Desarrollo Tecnológico-	1
		Total	1
	Vías y Espacios Públicos	Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos	9
		Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos	3
		Señalización de calles y lugar de interés -Vías y Espacios Públicos	1
		Total	13
	Total		67
Reclamación	Medio Ambiente y Movilidad-	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	2
		Recogida de residuos -Medio Ambiente	1
		Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente	17
		Total	20
		Aparcamientos cerrados -Movilidad, Transportes y Multas	1
		Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas- -	12
		SER -Movilidad, Transportes y Multas-	11
		Multas -Movilidad, Transportes y Multas	1
		Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	1
		Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas	136
		Total	162
	Atención Ciudadana	Registro electrónico -Atención Ciudadana-	1
		Otras dependencias municipales -Atención Ciudadana-	3
		Total	4
	Salud	Prevención y Promoción de la Salud -Salud-	1
		Total	1

9801FFD7467C7D6A

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA CRISTINA GONCER ORTEGA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/03/2021 12:02:41
CSV : 9801FFD7467C7D6A

Reclamación		Servicios para familia, infancia y adolescencia -Servicios Sociales	1
		Atención Social Primaria -Servicios Sociales-	15
		Ayudas sociales -Servicios Sociales	7
	Servicios Sociales	Atención a la dependencia -Servicios Sociales-	1
		Centros de día (asistenciales) -Servicios Sociales-	2
		Centros municipales de mayores	9
		Total	**35**
	Urbanismo	Licencias Urbanísticas -Urbanismo	4
		Control de la edificación -Urbanismo-	2
		Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	3
		Total	**9**
	Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros -Administración de la Ciudad y Hacienda-	3
		Total	**3**
	Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura	11
		Actividades Culturales en medio abierto -Cultura	2
		Monumentos -Cultura	1
		Total	**14**
	Deportes	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes	2
		Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	18
		Total	**20**
	Economía y Desarrollo Tecnológico	Comercio -Economía y Desarrollo Tecnológico	2
		Licencias de actividad -Economía y Desarrollo Tecnológico	1
		Total	**3**
	Educación y Juventud	Colegios Públicos	10
		Escuelas Infantiles	2
		Total	**12**
	Vías y Espacios Públicos -	Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos	8
		Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos	2
		Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	6
		Señalización de calles y lugar de interés -Vías y Espacios Públicos	4
		Total	**20**
	Total		**303**
Felicitación	Servicios Sociales -	Centros municipales de mayores (de ocio) -Servicios Sociales	1
		Total	**1**
	Vías y Espacios Públicos	Áreas recreativas	1
		Total	**1**
	Total		**2**
Total			**372**

9801FFD7467C7D6A

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA CRISTINA GONCER ORTEGA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/03/2021 12:02:41
CSV : 9801FFD7467C7D6A

Estos datos representan un incremento de un 61,74% con respecto al año anterior. Este aumento se debe fundamentalmente al número de reclamaciones presentadas con motivo de las nuevas instalaciones de terrazas amparadas en la Resolución 51 de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración aprobada en el mes de mayo de 2020. La finalidad de esta Resolución fue la aprobación de un conjunto de criterios interpretativos que permitieran al Ayuntamiento de Madrid ofrecer una repuesta ágil, eficaz y contundente para aminorar en la medida de lo posible los daños económicos ocasionados en el sector de la hostelería, mediante la adopción de medidas de carácter extraordinario y temporal que favorezcan el incremento de superficie de ocupación para garantizar la debida distancia física de al menos dos metros entre las mesas o, en su caso, agrupaciones de mesas. Asimismo la citada Resolución contemplaba la posibilidad de instalar terrazas ocupando banda de estacionamiento.

Estas nuevas autorizaciones han motivado la presentación de un elevado número de reclamaciones que, entre otras cuestiones, mostraban su disconformidad con la medida aprobada por la pérdida de plazas de estacionamiento que ello suponía así como por las molestias que estas nuevas ocupaciones en vía pública generaban.

Del total de reclamaciones presentadas durante el año 2020, 150 se corresponden con la instalación de terrazas en vía pública, y 160 están motivadas en distintas cuestiones relacionadas con el COVID 19.

También ha sido relevante la disminución del número de reclamaciones relativas al funcionamiento de centros dotacionales públicos adscritos al Distrito. En el caso del Centro Deportivo Vallehermoso GO FIT, se han reducido casi a la mitad, contándose un total de 18 reclamaciones relacionadas con la lista de espera para acceder a los servicios del centro, abono familiar y cuota para mayores de 65 años.

Si hacemos un análisis por materias de cada una de las reclamaciones presentadas, dejando al margen las relativas a las terrazas, los aspectos más controvertidos son los referidos a servicios sociales, movilidad y medio ambiente.

En el caso de Servicios Sociales, hay que destacar las quejas relativas a la aplicación de la conocida como Ley de Dependencia, así como las que se refieren a la atención de los profesionales. En muchos de estos casos se ha comprobado que las quejas son recurrentes, a pesar de ello se ha intentado siempre buscar una solución bien derivando la atención a otro profesional o bien concertado visitas personalizadas con varios profesionales e, incluso, en algún caso, con la dirección del Centro.

El centro de servicios Sociales Marta Esquivias registró un total de 19 reclamaciones en el año 2020, siendo la mayoría referida a la atención primaria en servicios sociales, en concreto 13, 4 de ellas referidas a gestión de ayudas sociales y las 2 referidas una a señalización y otra a servicios asistenciales.

Los dos Centros Municipales de Mayores del Distrito registran un total de 13 reclamaciones y 2 sugerencias.

Las sugerencias están dirigidas a la orientación o creación de nuevas actividades en los centros mientras que las reclamaciones se refieren a señalética del centro y suspensión de actividades en los mismos al retrasarse la adjudicación del contrato.

9801FFD7467C7D6A

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA CRISTINA GONCER ORTEGA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/03/2021 12:02:41
CSV : 9801FFD7467C7D6A

Respecto al Centro Cultural Galileo se han recibido 4 sugerencias y 12 reclamaciones. Una de las sugerencias se refiere a la reserva municipal para estacionamiento que hay cerca del centro y las restantes a actividades a incluir en los talleres o mejoras en los existentes. Las reclamaciones se centran en los talleres realizados en el centro, principalmente con quejas sobre el método de inscripción, material de los talleres y debido a la situación generada por el COVID-19 solicitudes de conservación del taller para la convocatoria siguiente al no haber podido terminar la actividad al suspenderse la misma por la situación sanitaria sobrevenida.

En este año también hay que mencionar especialmente, las quejas relativas a apertura de parques y peatonalizaciones temporales de calles. En concreto se registraron 18 reclamaciones relacionadas con cierre parques.

El cierre de parques y la suspensión de las peatonalizaciones temporales en las calles Fuencarral y Bravo Murillo, fueron dos medidas que se adoptaron para contener la propagación del virus. Estas medidas han sido discutidas por parte de la población, bien porque no se dio la difusión y publicidad necesaria o bien porque, una vez iniciada la desescalada, hasta que no se pudo garantizar el uso en condiciones adecuadas de seguridad, no se restableció la situación inicial.

Por otro lado, en el caso de los parques, el horario de apertura y cierre también ha generado varias reclamaciones que exigían mayor puntualidad en la ejecución de estas tareas. En concreto se registraron 18 reclamaciones relacionadas con cierre parques.

Debemos también mencionar las reclamaciones relacionadas con las áreas recreativas en la vía pública, con un total de 7 reclamaciones referentes las áreas caninas del distrito y 9 sugerencias relativas a la conservación de áreas infantiles y pistas deportivas.

Las dos felicitaciones recibidas durante este año 2020 una fue por la atención y trato recibido el Centro de Mayores de Santa Engracia, compartida con el Servicio de Teleasistencia y la otra por las obras ejecutadas en la C/ Galileo.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2020 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2021 CON OBJETO DE SUBSANAR DEFICIENCIAS O DE MEJORAR EL SERVICIO MUNICIPAL.

Con respecto a las reclamaciones presentadas por la nueva instalación de terrazas, a priori debemos advertir que armonizar los intereses existentes en lo referente al uso del espacio público por parte de viandantes, hosteleros, clientes, vecinos… es una tarea ardua, que requiere un esfuerzo de entendimiento por parte de todos los ciudadanos afectados.

La Junta de Chamberí, consciente de la problemática que la flexibilización de criterios para la instalación de terrazas, podía generar, ha centrado sus esfuerzos en dos líneas de actuación, agilizar la tramitación para que las plazas de estacionamiento ocupadas fueran compensadas en el más breve plazo de tiempo posible, y por otro lado, en colaboración con la Policía Municipal, incrementar la vigilancia para exigir el cumplimiento de los términos establecidos en cada una de las autorizaciones otorgadas.

La compensación de plazas de aparcamiento le corresponde ejecutarla al Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, a quienes se ha solicitado informe sobre la ocupación en cada uno de los expedientes tramitados y a quienes se solicitó en varias ocasiones que

9801FFD7467C7D6A

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA CRISTINA GONCER ORTEGA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/03/2021 12:02:41
CSV : 9801FFD7467C7D6A

directamente hicieran la compensación de oficio a efectos de agilizar la tramitación de la misma. Han sido muchos los esfuerzos de los técnicos de vías públicas del Distrito y de los responsables del negociado de autorizaciones, para conseguir que todas estas actuaciones se ejecutaran con la mayor celeridad posible.

Por otro lado, intenso ha sido también el trabajo para controlar el cumplimiento de las autorizaciones otorgadas. En esta labor, hay que destacar la colaboración de la Policía Municipal, así como el trabajo de la sección de disciplina del Distrito. En aquellos casos en que los incumplimientos eran reiterados se ha incoado el correspondiente expediente para ordenar la retirada inmediata de la terraza instalada sin autorización. Y en algunos casos se ha procedido a la ejecución sustitutoria de esta orden de retirada.

En relación con las quejas relativas a Servicios Sociales, se han adoptado distintas medidas para conseguir que la atención de los profesionales de los servicios sociales del Distrito fuera más eficaz y respondiera a las demandas de los ciudadanos. Los profesionales de servicios sociales se han enfrentado durante el año 2020 a uno de los mayores retos que hasta la fecha se habían planteado. Han realizado un esfuerzo que merece un reconocimiento especial y, entre otras cuestiones, han conseguido personalizar la atención así como hacer un seguimiento de aquellos casos en los que la competencia de la prestación no correspondía al Ayuntamiento de Madrid. Como hemos mencionado anteriormente, se han concertado entrevistas para acercar posturas cuando existían quejas por parte de los usuarios y también se ha recurrido a la ayuda del personal de dirección del Centro para mediar ante situaciones conflictivas.

En el caso de las peatonalizaciones y la apertura y cierre de los parques, como hemos indicado en el apartado precedente, las quejas se centran en la falta de difusión de las medidas afectadas así como en fallos de puntualidad en los horarios. Para paliar esta situación, desde el Distrito se ha dado difusión en redes a estas medidas con el objetivo de contribuir a darles la mayor publicidad posible. Las peatonalizaciones son medidas a ejecutar por parte del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, desde la Junta estamos en contacto permanente con ellos para coordinar todas las actuaciones y atender las demandas vecinales en la materia.

La puntualidad en la apertura de parques es un tema que ya nos preocupaba el año pasado y por ello hemos intentado adoptar medidas para solucionar esta situación. En el Distrito no contamos con personal que pueda encargarse de la apertura y cierre de los parques. Desde hace años, son agentes de la Unidad Integral de Distrito quienes asumen estas labores, sucediendo en algún caso, que, cuando tienen una llamada urgente que atender, acuden primero a este aviso, con el consiguiente retraso en la apertura o cierre del parque. Este retraso provoca la presentación de numerosas quejas que hemos contestado en este sentido. Para intentar solucionar este tema, en los pliegos del contrato nuevo de mantenimiento de instalaciones del Distrito, incluimos como mejora que el adjudicatario asumiera estas tareas. Con esta opción no hemos alcanzado el objetivo fijado ya que, ninguna empresa licitadora, ha incluido esta mejora en su oferta. Por ello, tendremos que continuar con la colaboración de la Policía Municipal. No vamos a cesar en el empeño de mejorar esta situación y nos vamos a reunir con responsables de Parques y Jardines del Área de Gobierno para intentar encontrar soluciones.

9801FFD7467C7D6A

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA CRISTINA GONCER ORTEGA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/03/2021 12:02:41
CSV : 9801FFD7467C7D6A

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2020.

El año pasado nos fijamos dos objetivos fundamentales, intentar paliar los efectos no deseados que el contrato de gestión del Centro Deportivo Vallehermoso GO FIT tenía sobre las personas mayores que no podían disfrutar de las tarifas para abono de la tercera edad, y por otra parte conseguir dar una respuesta más rápida a las sugerencias y reclamaciones presentadas por los vecinos de Chamberí.

Con respecto al primer objetivo, en la Comisión de Seguimiento celebrada el año pasado, ya le advertimos al adjudicatario de la necesidad de afrontar esta situación. Los márgenes que nos deja el contrato suscrito son muy estrechos, pero aún así hemos conseguido una pequeña elevación del porcentaje destinado a este abono.

Con respecto a los tiempos de respuesta, hemos bajado de un tiempo medio de respuesta de 35,96 días a 28,73. Este dato demuestra que debemos seguir trabajando en esta línea porque es la que nos está permitiendo alcanzar estos buenos resultados.

Somos conscientes de que si no somos capaces de dar una respuesta ágil y rápida, el sistema de sugerencias y reclamaciones pierde su eficacia y se desvirtúa. Por ello continuaremos esforzándonos para mejorar el tiempo medio de respuesta así como la calidad de las respuestas.

LA COORDINADORA DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ

Cristina Goncer Ortega
Firmado electrónicamente a fecha de firma

9801FFD7467C7D6A

Información de Firmantes del Documento
MADRID
MARIA CRISTINA GONCER ORTEGA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/03/2021 12:02:41
CSV : 9801FFD7467C7D6A

distrito ciudad lineal | MADRID

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: COORDINACIÓN DISTRITO CIUDAD LINEAL

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

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

Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
COORDINACION DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL	Sugerencia	53
	Reclamación	419
	Felicitación	12
	Total	**484**

1- Áreas de Actividad:

DEPORTES

Esta Área supone un 38,42 % del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Distrito durante el 2020, lo que implica que está por encima del resto de los servicios. La explicación que se puede dar a este respecto, es el gran número de usuarios de este tipo de instalaciones y la inmediatez que dichos usuarios tienen en cuanto a formular cualquier reclamación en el momento en que el servicio no se presta adecuadamente, como puede ser que el agua de las piscinas no tenga la temperatura adecuada o que, en un momento determinado, se ponga enfermo un monitor deportivo y se tenga que suspender la clase, ya que en estos casos no hay posibilidad material de una sustitución automática o mejorar la temperatura del agua en el plazo que sería deseable.

Tal y como ya se ha reflejado en anteriores memorias, informar nuevamente que en este Distrito cuenta con 4 Centros Deportivos Municipales de gestión directa. Asimismo existen 29 Instalaciones Deportivas Básicas, directamente gestionadas por el Distrito y 4 de gestión indirecta, por tener cedidos los campos de fútbol. El número de reclamaciones de los Centros de Gestión Directa han sido 186 durante el 2020, lo que ha supuesto una disminución considerable debido a la Pandemia que estamos sufriendo y al confinamiento que obligo a cerrar las instalaciones.

El Centro Deportivo de La Concepción el que tiene mayor número de reclamaciones y ello es debido a que es el que tiene mayor superficie e instalaciones deportivas.

CULTURA

Han disminuido, este año se han recibido un 8,67 % del total de las reclamaciones, debido a que se interrumpieron los talleres culturales y la programación cultural.

SERVICIOS SOCIALES

Esta Área se han incrementado un 75 % las reclamaciones respecto al 2019, lo más significativo en este caso, son las reclamaciones en Atención Social Primaria, debido a la crisis económica y social que estamos viviendo.
Para dar cobertura a las demandas vecinales, se cuenta con 8 Centros de Mayores que, aproximadamente, tienen 25.000 socios, sin contar los usuarios diarios que acuden a los mismos. También existen 2 Centros de Servicios Sociales. Los Centros de Mayores han permanecido cerrados desde 6 de marzo del 2020.

MEDIOAMBIENTE, MOVILIDAD Y TRANSPORTES

Las reclamaciones en este apartado suponen un 7,23 % del total y su número no ha variado respecto al año anterior, destacando aquellas que afectan a los aparcamientos, ocupación de la vía pública y limpieza de las Instalaciones básicas deportivas.

ESPACIOS PÚBLICOS

Estas reclamaciones suponen un 3,9% del total, su número ha disminuido ligeramente.

El resto de las materias objeto de reclamación (atención ciudadana, salud, vivienda, administración de la ciudad, economía y desarrollo tecnológico, educación y juventud), son insignificantes, no llegando al 1% del total, en cada uno de ellos, salvo en Sanidad que se han incrementado debido a las medidas higiénicas, lo que ha llevado a más reclamaciones respecto a las inspecciones sanitarias de locales.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

Actuaciones realizadas en el año 2020

CENTRO	OBRAS
EDIFICIO SEDE DISTRITO CIUDAD LINEAL.	OBRAS DE SUSTITUCIÓN DE CARPINTERÍAS EXTERIORES Y EN GARITA, MEJORA DEL SISTEMA DE CLIMATIZACIÓN Y DEL SISTEMA PCI.
CENTRO CULTURAL Y MAYORES SAN JUAN BAUTISTA.	NUEVAS CARPINTERÍAS EXTERIORES E INTERIORES, MEJORA EN EL AISLAMIENTO DE LA CUBIERTA DEL CENTRO CULTURAL
CENTRO CULTURAL Y MAYORES PRINCIPE DE ASTURIAS.	MEJORA DE LA ENVOLVENTE TERMICA DEL EDIFICIO, MEJORA DEL SISTEMA DE PCI E INSTALACIONES EN LA ZONA DE CAFETERIA
CENTRO SOCIOCULTURAL CIUDAD LINEAL.	CAMBIO DE CARPINTERÍA INTERIOR PARA SECTORIZACIÓN E INDEPENDIZACIÓN DE INSTALACIONES
CENTRO MAYORES ISLAS FILIPINAS.	CAMBIO DEL SISTEMA DE CLIMATIZACIÓN DEL CENTRO POR OBSOLESCENCIA DEL MISMO
CENTRO DÍA, MAYORES Y AUDITORIO CARMEN LAFORET.	MEJORA DE LOS SISTEMAS DE CLIMNATIZACIÓN, ELECTRICIDAD Y CERRAMIENTOS PARA EVITAR PERDIDAS TERMICAS E INSTALACION DE DIVISIONES INTERIORES EFICIENTES
CENTRO DE MAYORES CANAL DE PANAMÁ.	MEJORA DE LAS INSTALACION DE CLIMATIZACIÓN, MEJORA DE AISLAMIENTO E IMPERMEABILIZACIÓN DE CUBIERTA
COLEGIO PÚBLICO CARLOS V. INSTALACIONES, CERRAMIENTOS Y CUBIERTAS	MEJORA DE LA INSTALACIÓN DE CALEFACCIÓN, CAMBIO DE LUMINARIAS A TECNOLOGÍA LED Y MEJORA DEL CERRAMIENTO, REFORMA DE RED DE SANEAMIENTO Y PAVIMENTO PATIO EXTERIOR
COLEGIO PÚBLICO CONDE ROMANONES. INSTALACIONES, CERRAMIENTOS Y CUBIERTAS	MEJORA DE LA ENVOLVENTE DEL EDIFICIO Y ACONDICIONAMIENTO DE COCINA
COLEGIO PÚBLICO GANDHI.	MEJORA DE LA ENVOLVENTE DEL EDIFICIO Y MEJORA DE INSTALACIONES EN ZONA DE SALON DE ACTOS

COLEGIO PÚBLICO GUSTAVO ADOLFO BÉQUER.	CAMBIO DE RADIADORES Y MEJORA DE PARAMENTOS INTERIORES, ACABADOS Y CUBIERTA EN PATIO
CENTRO EDUCACIÓN ESPECIAL INFANTA ELENA.	MEJORA DEL AISLAMIENTO E IMPERMEABILIZACIÓN DE LA CUBIERTA PLANA, REFORMA DE LA INSTALACIÓN DE SANEAMIENTO DE PATIO
COLEGIO PÚBLICO JOAQUÍN TURINA.	REFORMA DE ACOMETIDA DE AGUA E INSTALACIÓN DE FONTANERÍA OBSOLETA Y MEJORA DE LA CARPINTERÍA EXTERIOR
COLEGIO PÚBLICO LEOPOLDO ALAS.	CAMBIO DE CARPINTERÍA EXTERIOR Y REFORMA DE SANEAMIENTO EN PATIO Y CUBIERTA DE GIMNASIO
COLEGIO PÚBLICO MÉJICO.	MEJORA DE AISLAMIENTO E IMPERMEABILIZACIÓN DE CUBIERTA EXTERIOR DE COMEDOR, MEJORA DE PAVIMENTOS INFANTILES Y RED DE SANEAMIENTO EN PATIO INFANTIL
COLEGIO PÚBLICO MIGUEL BLASCO VILATELA.	MEJORA DEL AISLAMIENTO DE LA ENVOLVENTE DEL EDIFICIO MEDIANTE EL CAMBIO DE LA CARPINTERÍA EXTERIOR
COLEGIO PÚBLICO CONCEPCIÓN.	MEJORA DE LA ENVOLVENTE DEL EDIFICIO Y MEJORA DE LA INSTALACIÓN DE SANEAMIENTO, PAVIMENTACIÓN DEL PATIO Y COCINA
COLEGIO PÚBLICO SAN JUAN BAUTISTA.	MEJORA DE LA ENVOLVENTE DEL EDIFICIO Y DE LA INSTALAICÓN DE FONTANERÍA Y CALEFACCIÓN
COLEGIO PÚBLICO SAN JUAN BOSCO.	MODERNIZACIÓN DE LA INSTALACIÓN DE CALEFACCIÓN Y FONTANERÍA, ASÍ COMO SOLADOS Y PAVIMENTOS INTERIORES Y REVESTIMIENTOS INTERIORES.
ESCUELA INFANTIL VEO VEO.	MEJORA DE LA ENVOLVENTE DEL EDIFICIO, CAMBIO DE FALSO TECHO Y CERRAMIENTO DE PLANTA BAJA
ESCUELA INFANTIL GIGANTES Y CABEZUDOS.	MEJORA EN LA INSTALACIÓN DE FONTANERÍA, AGUA CALIENTE Y CERRAMIENTOS Y ENVOLVENTE EXTERIOR E INTERIOR
ESCUELA INFANTIL AZALEAS.	OBRAS DE MEJORA DEL SOLADO INTERIOR Y EXTERIOR
ESCUELA INFANTIL TARABILLA.	MEJORA DEL AISLAMIENTO TÉRMICO DE LA ENVOLVENTE, SUSTITUCIÓN DE CARPINTERÍAS
CENTRO DEPORTIVO LA ALMUDENA.	MEJORA DEL SISTEMA DE PRODUCCIÓN DE AGUA CALIENTE, INSTALACIONES HIDRÁULICAS Y DEPURACIÓN
CENTRO DEPORTIVO LA CONCEPCIÓN.	MEJORA DEL CERRAMIENTO Y ACCESO MEDIANTE ASCENSOR, MEJORA DE AISLAMIENTO Y ACABADOS EN PARAMENTOS INTERIORES

CENTRO DEPORTIVO SAN JUAN BAUTISTA.	MEJORA DE AISLAMIENTO E IMPERMEABILIZACIÓN DE CUBIERTA, SANEAMIENTO DE PISTAS SISTEMA DE CLIMATIZACIÓN E INSTALACIÓN DE ALUMBRADO
CENTRO DEPORTIVO PUEBLO NUEVO.	REFORMA DE LAS REDES HIDRÁULICAS DE LA PISCINA Y CLIMATIZACIÓN E INSTALACIÓN DE ASCENSOR

Actuaciones planificadas para su realización a partir del año 2021

01.VARIOS EDIFICIOS MUNICIPALES DISTRITO C. LINEAL. OBRAS DE IMPERMEABILIZACIÓN Y BOMBEO DE AGUA EN FOSOS DE ASCENSORES
02. CENTRO CULTURAL Y BIBLIOTECA PRÍNCIPE DE ASTURIAS. OBRAS DE MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN ENVOLVENTE DEL EDIFICIO
03. CENTRO DE MAYORES PRÍNCIPE DE ASTURIAS OBRAS DE REFORMA DE ASEOS EN PLANTA BAJA
04. EDIFICIO SEDE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO DE CIUDAD LINEAL. OBRAS DE ADAPTACIÓN Y REFORMA ASEOS Y RENOVACIÓN DE ASCENSOR POR FIN DE VIDA UTIL
05. C.E.P.A. CIUDAD LINEAL. OBRAS DE REPARACIÓN DEL SISTEMA DE CALEFACCIÓN E INSTALACIONES GENERALES
06. BIBLIOTECA PABLO NERUDA. OBRAS DE MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN CLIMATIZACIÓN INTERIOR PINTURA GENERAL DEPENDENCIAS
07. CENTRO SOCIO CULTURAL JUVENIL CIUDAD LINEAL. IMPERMEABILIZACIÓN DE CUBIERTAS PINTURA GENERAL DE DEPENDENCIAS
08. VARIOS CENTROS EDUCATIVOS C. LINEAL. OBRAS DE IMPERMEABILIZACIÓN Y BOMBEO DE AGUA EN FOSOS DE ASCENSORES
09. CEIP NUESTRA SEÑORA DE LA CONCEPCIÓN . OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DE PATIOS Y ESPACIOS LIBRES CON RENOVACIÓN DEP AVIMENTOS E INSTALACIÓN DE SEÑALÉTICA Y ELEMENTOS LÚDICOS.
10. CEIP SAN JUAN BAUTISTA . OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DE PATIOS Y ESPACIOS LIBRES CON RENOVACIÓN DE PAVIMENTOS E INSTALACIÓN DE SEÑALÉTICA Y ELEMENTOS LÚDICOS.
11. CEIP GSAN JUAN BOSCO . OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DE PATIOS Y ESPACIOS LIBRES CON RENOVACIÓN DE PAVIMENTOS E INSTALACIÓN DE SEÑALÉTICA Y ELEMENTOS LÚDICOS.

12. CEIP CONDE DE ROMANONES OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DE PATIOS Y ESPACIOS LIBRES CON RENOVACIÓN DE PAVIMENTOS E INSTALACIÓN DE SEÑALÉTICA Y ELEMENTOS LÚDICOS.
13. CEIP LEOPOLDO ALAS OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DE PATIOS Y ESPACIOS LIBRES CON RENOVACIÓN DE PAVIMENTOS E INSTALACIÓN DE SEÑALÉTICA Y ELEMENTOS LÚDICOS.
14. CEIP MEJICO OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DE PATIOS Y ESPACIOS LIBRES CON RENOVACIÓN DE PAVIMENTOS E INSTALACIÓN DE SEÑALÉTICA Y ELEMENTOS LÚDICOS.
15. CEIP MIGUEL BLASCO VILATELA OBRAS DE REFORMA DE CUBIERTA, TRATAMIENTO ANTI VECTORES (PALOMAS) E INSTALACIÓN DE AGUA PARA HUERTO
16. CDM CONCEPCIÓN. OBRAS DE IMPERMEABILIZACIÓN Y BOMBEO DE AGUA EN FOSOS DE ASCENSORES
17. CDM SAN JUAN BAUTISTA. OBRAS DE RENOVACIÓN DESHUMECTADORA, ACONDICIONAMIENTO DE CUARTO DE CALDERAS E INSTALACIONES EN GENERAL
18. VARIAS INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS (IDB) EN EL DISTRITO DE C. LINEAL. OBRAS DE ADECUACIÓN A NORMATIVA ELÉCTRICA, SECCIONAMIENTO DE CIRCUITOS ELÉCTRICOS Y ACONDICIOMIENTO DE VALLADO PERIMETRAL
19. CDM. PUEBLO NUEVO. OBRAS DE REFORMA ZONA TAQUILLA Y RAMPA, CLIMATIZACIÓN SALA MUSCULACIÓN Y RENOVACIÓN DE CLIMATIZADORES Y RED DE DISTRIBUCIÓN
20. CDM CONCEPCIÓN. OBRAS DE REFORMA DE PLAYA PISCINA CUBIERTA, CERRAMIENTOS PISTAS POLIDEPORTIVAS 1 Y 2, SANAMIENTO DE BAÑOS DE PISCINA, SUPRESIÓN DE BARRERAS ARQUITECTONICAS
21. CDM. ALMUDENA. OBRAS DE RENOVACIÓN DE PCI. SUSTITUCIÓN DE BIEs COLECTORES DE ACS
22. OBRAS DE CONSERVACIÓN Y MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD Y LA VEGETACIÓN DEL PARQUE LUIS RUIZ SITUADO EN LA C/ LUIS RUIZ. OBRAS DE REPOSICIÓN PAVIMENTO Y ALBARDILLA EN MAL ESTADO Y DE MOBILIARIO URBANO, MEJORA DE ACCESIBILIDAD, MEJORA DE LA VEGETACIÓN.
23. OBRAS DE CONSERVACIÓN Y MEJORA PAISAJÍSTICA DEL PARQUE DE LA PZA. VICENTE ESPINEL - TRUJILLO SITUADO EN LA C/ MADRES DE LA PLAZA DE MAYO. OBRAS DE RENOVACIÓN DE ZONA TERRIZA, MEJORA DE ACCESIBILIDAD, REPOSICIÓN DE MOBILIARIO Y MEJORA DE LA VEGETACIÓN.
24. CEIP SAN BENITO. OBRAS DE CONSERVACIÓN Y DE MEJORA DE LA FUNCIONALIDAD

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

La mayor parte de nuestras instalaciones tienen muchos años, desde el distrito nos dedicamos a la conservación y rehabilitación de las mismas. La mayoría de nuestras acciones van encaminadas al mantenimiento y sustitución de elementos, cuya vida útil ha finalizado.

En el tema de falta de personal en los Centros deportivos, con la consiguiente anulación de clases, cierre de instalaciones (falta socorristas), se esta en permanente contacto con el Área de Hacienda y Personal.

Firmado por TABOADA RODRÍGUEZ NURIA - 34991767G el día 03/03/2021 con un certificado emitido por SIA SUB01

Nuria Taboada Rodríguez

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO DE FUENCARRAL-EL PARDO

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

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

El presente informe comprende el conjunto de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2020, sobre todas aquellas cuestiones, servicios, y dependencias que bien están atribuidas a este Distrito o bien tienen una afección directa al ámbito territorial del mismo.

Tomando esta referencia el análisis se realizará desde dos perspectivas distintas. Por una parte, desde las distintas áreas de actividad, bloques de análisis y submaterias. De otro lado, se incluyen todas y cada una de las cuestiones planteadas y que tienen una localización concreta en centros o dependencias adscritos a este Distrito.

En cuanto al estudio de las sugerencias y reclamaciones desde la óptica de áreas, bloques y submaterias seguidamente se recoge cada uno de estos aspectos, en el ámbito de las competencias del Distrito.

AREA DE CULTURA:

Bloque de actividades y programación y oferta cultural. Este apartado incluye las siguientes submaterias: Actividades en Centros Culturales, actividades al aire libre, promoción y proyectos culturales y gestión de solicitudes en Centros Culturales. Se han recibido 83 reclamaciones, de las cuales 58 se refiere a actividades en centros culturales que la mayoría se corresponden con reclamaciones derivadas de la situación de pandemia sanitaria. Asimismo, relacionadas con la planificación y horario de clases en los centros culturales. En cualquier caso, durante este año se han producido muchas incidencias como consecuencia de la necesidad de adoptar medidas para mantener las condiciones de seguridad tanto de usuarios como de trabajadores de los Centros. Por lo que respecta al resto de las submaterias no han tenido prácticamente ninguna incidencia resaltar ya que los centros culturales se han visto afectados en su normal funcionamiento por los mismos condicionantes expuestos y se suspendieron muchas de las actividades que se realizaban en el interior de los edificios pero se trasladaron al aire libre.

AREA DE DEPORTES

Bloque de instalaciones deportivas, submateria de uso libre de las mismas. En este aspecto se han recibido 223 comunicaciones. Destacando entre ellas las relacionadas con la situación de pandemia sanitaria cuya ha llegado a 62. Asimismo, es preciso destacar las reclamaciones presentadas con motivo del trato recibido o la información facilitada, que ascienden a 21, lo que supone casi un diez por ciento del total, se ha planteado la necesidad de implanta algún método de seguimiento para la mejora de este aspecto. También es preciso resaltar aquellas derivadas de la cancelación de clases o el mantenimiento de las instalaciones, que suman un total de

29. El resto se trata de cuestiones puntuales, como alumbrado, climatización, propuesta de equipamiento entre otros.

Bloque de actividades deportivas, clases y escuelas deportivas, tan solo se han recibido 10 reclamaciones, relacionadas con la falta de información, cancelación o la tramitación administrativa.

Bloque de servicios de promoción deportiva, relacionado con torneos, competiciones y pruebas, promoción deportiva y servicios de medicina deportiva, en este caso se han recibido 17 comunicaciones relacionadas con torneos y competiciones deportivas, la mayor parte de ellas son debidas a las quejas por no poder acceder a las instalaciones deportivas a presenciar encuentros deportivos como consecuencia de las restricciones por la situación sanitaria.

AREA DE SERVICIOS SOCIALES Y COHESION SOCIAL

Bloque de Atención social Primaria y Ayudas Sociales, en este bloque se han recibido un total de 51 comunicaciones, correspondiendo 32 a la Atención Social Primaria y 19 a Ayudas Sociales. En el primero de los aspectos se debe fundamentalmente a las dificultades existentes en la atención telefónica y telemática que se ha producido como consecuencia de la situación sanitaria y la imposibilidad de atender de forma inmediata todas las demandas. En cualquier caso, se ha modificado el procedimiento de tramitación para que estas reclamaciones sean atendidas con mayor celeridad. Por lo que respecta a las Ayudas Económicas se trata de cuestiones relacionadas con la valoración de la ayuda a la dependencia.

Bloque de servicios sociales dirigidos a colectivos específicos: prevención y protección, en este ámbito se incluyen todos los centros y servicios donde se atienden a colectivos de especial vulnerabilidad como mayores, menores y familias, además del servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia. En relación con estos aspectos se han recibido comunicaciones relacionadas con el cierre de los centros de mayores y la tramitación del servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia.

AREA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTES

Bloque de aparcamientos en vía pública, en este ámbito se han recibido 33 comunicaciones para la instalación de reservas de estacionamiento para motocicletas y bicicletas, que han sido trasladadas a los servicios técnicos del Distrito para su valoración y la posterior instalación si se ha considerado viable desde el punto de vista la mejora de la movilidad y las directrices y normativa sectorial. Asimismo, se ha recibido expedientes relacionados con la ocupación de la vía pública con otros

elementos que han originado los correspondientes expedientes administrativas de control de la legalidad en el caso que no estuviesen autorizados, como sucede con las terrazas de veladores.

AREA DE URBANISMO

En este bloque se han recogido 44 de las cuales es preciso resaltar la submateria de licencias urbanísticas respecto de las cuales se han recibido 16 comunicaciones referidas al tiempo de tramitación y al trato y atención recibida. Así como otras relacionadas con el control de la edificación, obras e infraestructuras y conservación del Patrimonio Municipal del Suelo.

AREA DE MEDIO AMBIENTE

En este aspecto se han recibido un total de 58 expedientes, de entre los cuales se refieren la mayor parte de ellos al arbolado de alineación y a las zonas verdes adscritas al distrito relacionadas con la propuesta de mejora o reforma de equipamientos o la limpieza de las mismas. En estos casos, se valoran las propuestas de creación de nuevos equipamientos. Cuando afectan a la limpieza o conservación se ha dado traslado a los servicios municipales competentes.

AREA DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Se han recibido 25 escritos relacionados con la limpieza de los colegios, fundamentalmente dirigidos al refuerzo en el servicio con motivo de la situación sanitaria. Esta situación fue resuelta con la modificación del contrato administrativo de servicios de limpieza. Asimismo, se han recibido 45 comunicaciones relacionadas con el funcionamiento de las Escuelas Infantiles Municipales como consecuencia de la suspensión de los contratos y el servicio, igualmente, derivado de la pandemia, puesto que suspendieron desde el mes de marzo hasta el mes de julio. Posteriormente se retomó el servicio y no se ha vuelto a recibir ninguna comunicación.

AREA DE VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS.

En este ámbito se han recibido 39 escritos que se relacionan con las áreas recreativas en cuanto a propuestas de construcción o reforma, en este sentido, se ha tomado nota de las mismas para futuras actuaciones dentro de la planificación y programación de las inversiones a realizar en el Distrito. Del mismo ha sucedido con

el mobiliario urbano de estos espacios, en lo referente a la sustitución o mejora del existente. Por otra parte, se trataban de estado de calzadas y aceras que se ha dado traslado a los servicios municipales competentes.

OTRAS AREAS DE ACTIVIDAD.

En distintos sectores como Atención a la Ciudadanía se refieren al trato recibido o la sede electrónica. Asimismo en materia de seguridad ciudadana o salud, pero no son significativas y se han dado traslado a los servicios municipales competentes.

ANALISIS POR CENTROS O DEPENDENCIAS

CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES

CDM Vicente del Bosque

En este año se han recibido 122 reclamaciones la mayoría están relacionadas con el funcionamiento de las piscinas de verano, puesto que derivado de la situación sanitaria y siguiendo las instrucciones de la Dirección General de Deportes se redujo el aforo de la instalación, además de que se estableció el método de reserva para la entrada y dos turnos de acceso, mañana y tarde, ello motivó que los usuarios tuvieran que esperar tiempo a la entrada, fundamentalmente por la tarde, porque todos acudían al inicio del turno y se acumulaban muchas personas a la entrada. Además hubo quejas por no respetar la distancia de seguridad. Esta situación se solucionó parcialmente al reducir el aforo de la piscina y bajando los tiempos de espera para acceder a la instalación.
Igualmente se recibieron comunicaciones relacionadas con el mantenimiento y conservación de las instalaciones, habiendo intensificado las labores de los trabajadores y está previsto la realización de obras de reforma y mejora en algunas unidades deportivas como las pistas de padel.

CDM La Masó

Tan solo se han recibido 26 escritos de esta instalación que se han reducido sustancialmente respecto del año anterior, que pasaron de 100. En este año han afectado al funcionamiento y horario de las actividades, así como la reorganización de los profesores de las actividades y las suplencias. Es preciso resaltar el notable descenso lo que refleja una mejora evidente en la gestión del Centro.

CDM Santa Ana

En este Centro se han recibido 14 reclamaciones relacionadas fundamentalmente con las medidas establecidas para el acceso y estancia en la instalación derivadas de la situación sanitaria derivada de la Covid19, que no siempre eran aceptadas de buen grado por los usuarios

CDM Peñagrande

El Centro Deportivo de Peñagrande cuenta con un elevado número usuarios lo que implica que necesariamente se produzcan incidencias respecto del funcionamiento y la gestión. Este año se han adaptado las actividades como consecuencia de la situación sanitaria de la Covid19 utilizando y diversificando espacios lo que ha ocasionado alguna demanda por los usuarios que ha sido resuelta por la entidad concesionaria.

CENTROS CULTURALES

En los siete Centros Culturales del Distrito se han recibido 42 reclamaciones relacionadas fundamentalmente con el funcionamiento de los mismos y las medidas que se han tenido que adoptar después del mes de octubre al retomar la actividad con los requisitos establecidos por la autoridad sanitaria, lo que ha ocasionado la reducción de aforos y la necesidad de adaptar algunos talleres o actividades. Igualmente se recogieron comunicaciones acerca de la suspensión de las clases y talleres por el mismo motivo.

ESCUELAS INFANTILES

Las reclamaciones que se han recibido son derivadas de la suspensión de la prestación del servicio como consecuencia de la situación sanitaria de la Covid19. De este modo, se han recibido 45 comunicaciones, que quedaron resueltas con la reanudación del servicio

CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

De los centros de servicios sociales del Distrito se han recibido 49 reclamaciones, que se reparten al cincuenta por ciento en cada uno de los centros de servicios sociales existentes en el Distrito. En este caso, se deben a la imposibilidad de contactar a través de medios telefónicos o telemáticos, debido a la alta demanda. De este modo, cada vez que se recibía una comunicación se daba traslado al Centro para

que contactasen con el ciudadano. De este modo, se ha solventado cada situación a través de este canal. Por otra parte, en el último trimestre del año se ha producido una incorporación de nuevos trabajadores a los centros que han mejorado la situación y la atención a los vecinos.

INSTALACIONES DEPORTIVAS

El elevado número de instalaciones deportivas del Distrito con o sin control de acceso, así como la gran demanda existente de utilización de estos equipamientos motiva que se presenten reclamaciones sobre el estado de las mismas, en gran parte derivadas del mantenimiento de las mismas, que requieren una actuación continúa de reposición de elementos que se deterioran por el uso, como son los aros de canastas de baloncesto y otro tipo de elementos. Asimismo, se han recibido reclamaciones sobre el alumbrado de las instalaciones, puesto que durante una temporada no se podía utilizar por la situación sanitaria y al permitir el uso hubo que acomodarse a la demanda y la época del año.

COLEGIOS PÚBLICOS

El Distrito cuenta con 24 colegios públicos, y tan solo se han recibido reclamaciones de tres de ellos. Derivadas de la necesidad del refuerzo en la limpieza de los centros como consecuencia de la situación sanitaria que fue resuelta, como ha quedado indicado, mediante la modificación del contrato de servicio de limpieza en centros educativos.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Durante el año 2020 se adoptaron una serie de medidas que han ayudado a reducir el número de reclamaciones presentadas, intentando tomar decisiones para dar respuesta a la difícil situación sanitaria mediante la adopción de soluciones rápidas y eficientes para conseguir la prestación de los servicios en las mejores condiciones

De este modo se ha realizado la adaptación de ciertos servicios para garantizar la continuidad de los mismos, a pesar del estado de alarma y la situación sanitaria, así se hizo con el servicio de atención psicológica a mayores y las actividades en los centros de mayores. De igual modo, se actuó en el marco del contrato de actividades complementarias a la educación, mediante el cual se ha conseguido coadyuvar a que el servicio público educativo se preste en las mejores condiciones de seguridad en los colegios del Distrito.

Las actividades y talleres en los centros culturales se ha desarrollado desde el mes de octubre con el estricto cumplimiento de los protocolos de seguridad dictados por la autoridad sanitaria, reduciendo el número de alumnos, incrementando las medidas de limpieza y mantenimiento en los mismos para conseguir que los vecinos pudieran seguir disfrutando de estas actividades y talleres, puesto que con ello estamos convencidos que se contribuye a mejorar las condiciones de la vida diaria aportando un plus de calidad a la misma.

Del mismo modo, en los Centros Deportivos Municipales se ha reiniciado durante el último trimestre el año la promoción deportiva y las actividades dirigidas ajustadas a las condiciones y requisitos fijados por la autoridad sanitaria. De este modo, hemos conseguido que los ciudadanos puedan disfrutar de la actividad deportiva en las mejores condiciones posibles, a pesar de las circunstancias. En este ámbito se ha hecho un esfuerzo especial, puesto que el deporte en la actualidad constituye uno de los principales caminos para mantener un adecuado estado de salud física y mental, tan necesario en estos tiempos difíciles.

En otro campo de actuación donde se ha hecho un importante trabajo ha sido en el sector educativo, puesto que es responsabilidad municipal el mantenimiento y limpieza de los centros públicos educativos de infantil y primaria. Así pues, al inicio del vigente curso escolar 2020/21 ha sido preciso adoptar una medidas especiales respecto de la ampliación del servicio de limpieza en los colegios públicos del Distrito para cumplir con el protocolo sanitario fijado por la autoridad educativa, que se ha concretado en una modificación el contrato de limpieza mediante la ampliación del horario de prestación del servicio y el número de operarios en cada centro. Asimismo,

ha sido preciso realizar trabajos con la empresa encargada del servicio de mantenimiento para adecuar las instalaciones a las condiciones de seguridad en el ámbito de las competencias municipales.

Asimismo, se ha realizado un importante trabajo en la adaptación de los medios para la atención a los ciudadanos durante todo el año 2020.. De este modo, se ha incrementado el servicio de atención telefónica y telemática en todos los servicios del Distrito. Así, cualquier ciudadano que lo precise cuenta con canales de atención e información sin necesidad de acudir presencialmente a las oficinas. No obstante, se ha establecido un sistema de atención presencial con cita previa para cualquier persona que así lo requiera, en función de su situación concreta.

Todas estas medidas realizadas han contribuido a mantener la prestación de los servicios públicos del Distrito en óptimas condiciones, aún en la difícil situación que hemos atravesado y que todavía continúa. De hecho, no se han recibido reclamaciones respecto de un funcionamiento anormal o deficitario de los servicios del Distrito, Esta situación continua y se prolongará a lo largo de 2021, hasta tanto persistan las actuales circunstancias sanitarias. No obstante, se continuará trabajando en la línea de mejorar las condiciones de la prestación de los servicios, optimizando los medios y recursos disponibles

En otro orden de cosas, se ha trabajado a lo largo de 2020 en la mejora de los servicios prestados desde la óptica del desarrollo de las competencias propias del Distrito en lo referente a la conservación, mejora, modernización y ampliación del patrimonio municipal. En este sentido, bajo principios de eficacia y eficiencia se han introducido consideraciones de índole técnica y jurídica en la prestación de los servicios que revierten en beneficio de los ciudadanos a través de la contratación administrativa, estableciendo una reordenación de los servicios para conseguir un mejor control y ejecución del servicio, en la limpieza y mantenimiento de los inmuebles.

Además, se han realizado obras de mejora en centros culturales, de mayores e centros deportivos, que tendrán continuidad durante el año 2021 mediante la realización de obras de inversión en colegios en sus patios, edificios e instalaciones. Asimismo, se ha planificado a lo largo del año 2021 y siguientes la sustitución de instalaciones de climatización y calefacción en aquellos inmuebles que por su antigüedad o intensidad de uso requieran estas actuaciones, para mejorar las condiciones de utilización y confort de los mismos, en beneficio de los usuarios

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Durante el período objeto de evaluación se ha producido una significativa minoración del número de reclamaciones recibidas respecto del año 2019, así se ha pasado de 881 recibidas en el año 2019 a 706 en 2020, que representa un 25% menos, a pesar de que en este año se ha producido una situación totalmente excepcional como consecuencia de la situación de la pandemia de la covid19. Esto se ha conseguido mediante un esfuerzo importante de adaptación a estas circunstancias y la adopción de medidas que han modificado sustancialmente la prestación de determinados servicios, como en centros culturales y centros de mayores.

Por otra parte, se han producido ciertas situaciones puntuales que han generado un incremento de reclamaciones en ámbitos que tradicionalmente no se reciben, tal como se ha indicado, en las escuelas infantiles o colegios, como consecuencia de casos concretos que ya han sido resueltos.

En el ámbito de la organización para la tramitación y respuesta de las cuestiones planteadas con los ciudadanos se han adoptado decisiones que han facilitado la resolución de las cuestiones planteadas, como ha sucedido en los casos de falta de atención telefónica en los servicios sociales, de este modo se ha mejorado la atención a los vecinos.

Fdo. El Coordinador del Distrito

Firmado electrónicamente por: JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ
Cargo: COORDINADOR DEL DISTRITO
Fecha: 22-02-2021 09:25:45

9801FFD74597FDAB

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO DE HORTALEZA

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO PEREZ DE VARGAS CURIEL - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:02:39
CSV : 9801FFD74597FDAB

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD74597FDAB

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO PEREZ DE VARGAS CURIEL - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:02:39
CSV : 9801FFD74597FDAB

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.

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

Tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes	Porcentaje (%)
COORDINACION DEL DISTRITO DE HORTALEZA	Sugerencia	62	13,00
	Reclamación	409	85,74
	Felicitación	6	1,26
	Total	**477**	**100**

Análisis por Dependencia municipal o Distrito:

Unidad	Dependencia Municipal	Número Solicitudes	Porcentaje (%)
COORDINACION DEL DISTRITO DE HORTALEZA	VALOR NULO EN ORIGEN	**259**	**54,30**
	CDM Hortaleza	**51**	**10,69**
	CDM Luis Aragonés	**55**	**11,53**
	CDM Los Prunos	**5**	**1,05**
	CC CARRIL DEL CONDE	**10**	**2,10**
	CC HORTALEZA	**9**	**1,89**
	CC FEDERICO CHUECA	**1**	**0,21**
	CC SANCHINARRO	**35**	**7,34**
	CSS Concepción Arenal	**32**	**6,71**
	CSS El Querol	**11**	**2,31**
	Centro de Mayores Nuestra Señora de la Merced	**1**	**0,21**
	Centro de Mayores Nuestra Señora del Carmen	**3**	**0,63**
	Centro de Mayores El Henar	**1**	**0,21**
	Centro de Mayores Huerta de la Salud	**3**	**0,63**
	Centro de Mayores San Benito	**1**	**0,21**
	Total	**477**	**100**

9801FFD74597FDAB

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO PEREZ DE VARGAS CURIEL - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:02:39
CSV : 9801FFD74597FDAB

Análisis materias y submaterias:

Unidad	Materia	Submateria	Número Solicitudes
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA	Medio Ambiente	Zonas verdes de titularidad no municipal -Medio Ambiente-	2
		Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	16
		Recogida de residuos -Medio Ambiente-	1
		Tratamiento y eliminación de residuos -Medio Ambiente-	1
		Ruidos -Medio Ambiente-	1
		Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	5
		Arbolado de alineación -Medio Ambiente-	4
		Total	30
	Movilidad, Transportes y Multas	Aparcamientos cerrados -Movilidad, Transportes y Multas-	2
		Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	21
		Transportes públicos -Movilidad, Transportes y Multas-	1
		Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	2
		Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	3
		Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	15
		Total	44
	Atención Ciudadana	Otras dependencias municipales -Atención Ciudadana-	1
		Total	1
	Salud	Plagas -Salud-	1
		Protección animal -Salud-	1
		Total	2
	Servicios Sociales	Atención Social Primaria -Servicios Sociales-	49
		Ayudas sociales -Servicios Sociales-	19
		Servicios de ayudas a domicilio -Servicios Sociales-	2
		Teleasistencia -Servicios Sociales-	1
		Atención a la dependencia -Servicios Sociales-	1
		Centros de día (asistenciales) -Servicios Sociales-	2
		Centros municipales de mayores (de ocio) -Servicios Sociales-	11
		Total	85
	Urbanismo	Gestión Urbanística -Urbanismo-	1
		Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	9

9801FFD74597FDAB

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO PEREZ DE VARGAS CURIEL - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:02:39
CSV : 9801FFD74597FDAB

		Control de la edificación -Urbanismo-	**5**
		Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	**5**
		Control de la urbanización -Urbanismo-	**1**
		Total	**21**
	Vivienda	Vivienda -Vivienda-	**1**
		Total	**1**
	Administración de la Ciudad y Hacienda	Gestión Económica-Financiera -Administración de la Ciudad y Hacienda-	**2**
		Otros -Administración de la Ciudad y Hacienda-	**2**
		Transparencia -Administración de la Ciudad y Hacienda-	**1**
		Total	**5**
	Cultura	Otras infraestructuras culturales -Cultura-	**2**
		Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura-	**57**
		Actividades Culturales en medio abierto -Cultura-	**10**
		Bibliotecas -Cultura-	**4**
		Total	**73**
	Deportes	Promoción Deportiva -Deportes-	**1**
		Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-	**17**
		Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	**167**
		Total	**185**
	Economía y Desarrollo Tecnológico	Comercio -Economía y Desarrollo Tecnológico-	**1**
		Licencias de actividad -Economía y Desarrollo Tecnológico-	**3**
		Total	**4**
	Educación y Juventud	Colegios Públicos -Educación y Juventud-	**2**
		Escuelas Infantiles -Educación y Juventud-	**3**
		Total	**5**
	Vías y Espacios Públicos	Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos-	**5**
		Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	**3**
		Alumbrado -Vías y Espacios Públicos-	**5**
		Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	**7**
		Señalización de calles y lugar de interés -Vías y Espacios Públicos-	**1**
		Total	**21**
	Total		**477**

9801FFD74597FDAB

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO PEREZ DE VARGAS CURIEL - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:02:39
CSV : 9801FFD74597FDAB

1. Valor nulo en origen.

En el caso de los escritos recibidos con valor nulo en origen, el mayor número de reclamaciones que se han recibido durante el año 2020, han sido relativas a las Instalaciones Deportivas Básicas sumando un total de 23 quejas.

En este sentido, las quejas recibidas se refirieron a las siguientes cuestiones:

- El mayor número de reclamaciones fueron por el alumbrado de la I.D.B. situada en la Avda. de Machupichu, la cual permanecía encendida durante toda la noche molestando a los vecinos colindantes.
- Los ciudadanos reclaman el deterioro de los elementos deportivos como aros, canastas, redes, etc.
- También hay reclamaciones por la falta de limpieza en dichas instalaciones ya que son numerosas las quejas que informan de presencia de residuos y basura en las zonas deportivas.

Dentro de las quejas generales, cabe destacar:

- Falta de limpieza de solares.
- Necesidad de limpieza de vegetación y poda de árboles que invaden las aceras.
- Falta de limpieza y mantenimiento de las aceras del Distrito.
- Prohibición de acudir con mascotas al cine de verano.
- Ocupación por parte de las terrazas de espacios reservados al paso de peatones.
- Solicitud de establecimiento de un área canina en el barrio de Valdebebas.
- Sugerencia de instalación de aparca bicis en la puerta del colegio El Valle Sanchinarro y aparcamientos de motocicletas en diversas ubicaciones del Distrito.

2. Centros deportivos municipales.

En referencia a los centros deportivos municipales, el CDM Los Prunos es el que ha recibido con diferencia menos reclamaciones, (5 reclamaciones que representan el 1,05% del total de los escritos recibidos en la JMD Hortaleza).

En el Centro Deportivo Municipal Hortaleza se han recibido 51 quejas que representan el 10,69% del total de SYR presentadas en la JMD Hortaleza por los siguientes motivos:

- Mal estado de las pelotas de tenis.
- Usuarios de la sala de musculación que no usan mascarilla.
- Suspensión de las clases de natación debido a la baja laboral de la profesora titular.
- Suspensión de las clases de kárate.
- Desacuerdo por la forma de reserva de clases para realizar actividades.

9801FFD74597FDAB

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO PEREZ DE VARGAS CURIEL - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:02:39
CSV : 9801FFD74597FDAB

En el Centro Deportivo Municipal Luis Aragonés se han presentado un total de 55 SYR que representan el 11,53% del total de las SYR recibidas en la JMD Hortaleza y se refirieron a las siguientes cuestiones:

- Prohibición de meter elementos en la piscina como manguitos.
- Excesivos tiempo y lista de espera para apuntarse a las clases dirigidas.
- Suspensión de las actividades dirigidas en Navidad.
- Mal estado de mantenimiento del campo de fútbol 7 número 3.

3. Centros culturales.

En lo que respecta a las reclamaciones concernientes a los Centros Culturales, la mayoría se han concentrado en el Centro Cultural Sanchinarro ya que se han presentado 35 SYR que representan el 7,34% del total recibidas en la JMD Hortaleza por los siguientes motivos:

- Falta de material de aseo como papel higiénico, jabón de manos y gel hidroalcohólico.
- Climatización deficiente, tanto en invierno como en verano.

Asimismo, se han recibido reclamaciones por las causas anteriormente citadas en el Centro Cultural de Hortaleza y el Centro Cultural Carril del Conde.

El Centro Cultural de Hortaleza ha recibido 9 SYR que representan el 1,89 del total recibidas en la JMD Hortaleza siendo muchas de ellas por la supresión de las clases de Bailes Latinos (Zumba) para el curso 2020/2021 y por la ausencia de ludoteca infantil.

En el Centro Cultural Carril del Conde han recibido 10 SYR que representa el 2,10% del total en las que reclaman mayoritariamente un correcto uso de la mascarilla en la sala de estudio.

Son numerosas las reclamaciones que versan sobre el incorrecto funcionamiento del sistema de climatización de la sala de estudio ubicada en la calle Motilla del Palancar, la sala de estudio Francisco José González Tejera, en la calle Santa Virgilia, 15 y la sala de estudio de la biblioteca María Lejárraga ubicada en el Centro Cultural Sanchinarro.

En el CC Federico Chueca se ha recibido una única reclamación (0,21% del total de las SYR recibidas).

4. Centros de Servicios Sociales.

En el Centro de Servicios Sociales El Querol se han recibido 11 SYR que representa el 2,31% del total de SYR recibidos en la JMD Hortaleza y en el Centro de Servicios Sociales Concepción Arenal se han recibido 32 SYR que representa el 6,71% del total.

9801FFD74597FDAB

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO PEREZ DE VARGAS CURIEL - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:02:39
CSV : 9801FFD74597FDAB

La mayoría de las reclamaciones dirigidas al Centro de Servicios Sociales El Querol y al Centro de Servicios Sociales Concepción Arenal tratan sobre a la imposibilidad de contactar tanto por teléfono como por email.

5. Centros de Mayores.

El centro de Mayores Nuestra Señora del Carmen y el Centro de Mayores Huerta de la Salud han recibido cada uno 3 SYR lo que supone un 0,63% respectivamente del total de las SYR recibidas en la JMD Hortaleza mientras que los Centros de Mayores Nuestra Señora de la Merced, El Henar y San Benito han recibido una única SYR cada uno de ellos lo que representa en cada caso el 0,21% del total.

Las principales quejas han venido motivadas por:

- El cierre de la cafetería del Centro de Mayores Nuestra Señora del Carmen.
- La forma de impartir las clases del profesor de pilates y yoga del Centro de Mayores Huerta de la Salud.

9801FFD74597FDAB

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

1. Valor nulo en origen.

1.1. En relación con las actuaciones realizadas durante el año 2020 en referencia a las SYR que tienen valor nulo en origen, se significa que, en la Instalación Deportiva Básica en la Avda. de Machupichu se ha optado por desconectar la instalación eléctrica debido a que se ha constatado que eran actos vandálicos los que ocasionaban dichas molestias.

1.2. El material deportivo de las instalaciones deportivas básicas se ha ido reparando.

1.3. Todas las reclamaciones por mantenimiento de los espacios e instalaciones se dan cuenta a los distintos departamentos para que hagan seguimiento con las empresas de mantenimiento.

1.4. En cuanto a las quejas generales por limpieza en solares, poda de árboles, hay que señalar sobre las mismas que respecto a la limpieza en solares, se realiza anualmente una campaña para recordar a los/as titulares esta obligación.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO PEREZ DE VARGAS CURIEL - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:02:39
CSV : 9801FFD74597FDAB

2. Centros deportivos municipales.

2.1. La sustitución del profesor de Karate en el CDM Hortaleza se pidió desde el mismo momento en que se produjo la baja, y se reanudó la actividad a finales del 2020.

2.2. En relación con la prohibición del uso de manguitos y cinturones en la piscina del Centro Deportivo Municipal Luis Aragonés, hay que indicar que el Centro dispone de un vaso de piscina específico para los niños y niñas, acompañados por un adulto donde no tienen que utilizar ningún tipo de material. En el año 2020 cumpliendo con las recomendaciones de la actividad en las piscinas tras la crisis de COVID-19, no se ha permitido ningún tipo de elemento o material en el agua.

2.3. Los alumnos de las clases dirigidas pudieron hacer uso libre en su horario de clase de las correspondientes unidades deportivas en Navidad tras la Resolución de la Directora General de Deporte que dice: "Se permitirá a los /as alumnos/as el uso libre en los horarios de clase habituales u otras con servicio de uso libre que la dirección del centro deportivo determine".

2.4. En el mes de junio se acometió la sustitución del pavimento de césped artificial en los campos de fútbol- 7 (3) y fútbol-11 (1) y (2) del CDM Luis Aragonés.

3. Centros culturales.

3.1. En el Centro Cultural de Sanchinarro han sido reparadas las averías que condicionaban la correcta climatización de todas las estancias, fundamentalmente la planta baja. No obstante, hay que indicar que, en todos los Centros Culturales y salas de estudio, con motivo de las medidas excepcionales tomadas como consecuencia del COVID, es necesario mantener las ventanas abiertas y algunas medidas en la recirculación del aire, lo que ha provocado en determinados momentos temperaturas bajas o elevadas.

3.2. Los problemas en los Centros Culturales con el suministro del papel higiénico, jabón y gel hidroalcohólico debido a ciertas disfunciones habidas con la empresa prestataria del servicio han sido solucionados.

3.3. En la sala de estudio del Centro Cultural Carril del Conde se ha incrementado el número de controles y se han colocado una gran cantidad de carteles en paredes y mesas para recordar la obligación del uso de la mascarilla.

3.4. El Centro Cultural de Hortaleza, dada la situación actual causada por la pandemia del Covid-19, y considerando la intensidad y esfuerzo que supone la actividad de Bailes Latinos (Zumba), ha estimado conveniente posponer este taller hasta que la

9801FFD74597FDAB

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO PEREZ DE VARGAS CURIEL - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:02:39
CSV : 9801FFD74597FDAB

evolución de la actual situación sanitaria permita impartirla garantizando el mayor nivel de seguridad entre usuarios del Centro Cultural.

3.5. En lo referente a la ludoteca infantil del Centro Cultural de Hortaleza, en el año presente 2020 no estaba previsto ofrecer dicho servicio. No obstante, y ante las actuales circunstancias en las que estamos inmersos, hubiese sido completamente inviable haber ofrecido dicho servicio.

4. Centros de Servicios Sociales.

4.1. El Departamento de Servicios Sociales que, debido a la situación causada por la pandemia, no han tenido capacidad para gestionar todas las comunicaciones de manera inmediata, se ha puesto en contacto directamente con los ciudadanos que no pudieron contactar con el Centro de Servicios Sociales El Querol y el Centro de Servicios Sociales Concepción Arenal.

4.2. El Departamento de Servicios Sociales del Distrito comenzó a realizar las gestiones oportunas para restablecer de nuevo el servicio de cafetería del Centro de Mayores Nuestra Señora del Carmen y abrirá cuando se reanude la apertura de los Centros de Mayores que continúan cerrados por la situación sanitaria lo permita.

5. Centros de Mayores.

En el Centro de Mayores Huerta de la Salud se aclaró el asunto con el monitor que imparte las clases de pilates y yoga para mejorar el servicio.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

1. Valor nulo en origen.

En materia de conservación y mantenimiento de las instalaciones deportivas se indica lo siguiente:

El grado de ejecución de la medida o plan de actuación está iniciado y es continuo (en función de los recursos humanos disponibles).

Las acciones y medidas adoptadas están relacionadas con la gestión del contrato denominado “Mantenimiento integral de los edificios y equipamientos y sus zonas verdes, adscritos al Distrito de Hortaleza (Lote 2: Centros Deportivos Municipales e instalaciones deportivas) y con la entrada en vigor en diciembre de 2020 del nuevo contrato titulado

9801FFD74597FDAB

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO PEREZ DE VARGAS CURIEL - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:02:39
CSV : 9801FFD74597FDAB

"Limpieza de los equipamientos adscritos al Distrito de Hortaleza. Servicio de limpieza de instalaciones deportivas básicas".

El incremento de las inspecciones municipales y la propuesta de mejora de los informes mensuales a realizar por la empresa de conservación y mantenimiento hacen que el control de las prestaciones a desempeñar por el mismo aumente, debiendo por tanto reducirse los avisos por parte de la ciudadanía relacionados con los deterioros en las instalaciones deportivas.

Teniendo en cuenta los escasos recursos humanos permanentes con los que cuenta el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito, el cual no dispone en su Relación de Puestos de Trabajos de Auxiliares de Vías Públicas que puedan realizar labores de inspección de manera constante y continua, se utiliza tanto al personal temporal que se va incorporando al Servicio como la información cruzada suministrada por el personal de los contratos vigentes en función de sus prestaciones.

Las medidas adoptadas afectan a todas aquellas personas que utilizan las instalaciones deportivas y a aquellas que residen en las proximidades de estas viendo reducidas las molestias ocasionadas.

En cuanto a las quejas generales por limpieza en solares, poda de árboles, hay que señalar sobre las mismas que respecto a la limpieza en solares, se realiza anualmente una campaña para recordar a los/as titulares esta obligación.

9801FFD74597FDAB

2. Centros deportivos municipales.

2.1. Centro Deportivo Municipal Hortaleza

- En el Centro Deportivo Municipal Hortaleza se ha procedido a la sustitución de todas las pelotas para la actividad dirigida de tenis, también se ha propuesto una mejora del sistema de pedidos para el año 2021. El número de personas usuarias del servicio afectadas por la medida han sido 144 alumnos.

- Todo el personal docente del CDM Hortaleza trabaja ahora a jornada completa, lo que permite que la mayoría del tiempo haya un profesor consultor en la sala de musculación. Esta medida afecta a 336 usuarios por semana.

- Las únicas clases suspendidas por IT en el año 2020 han sido un fin de semana de la profesora titular que ya no presta servicio en este CDM. El CDM Hortaleza cuenta los fines de semana solo con dos profesores y resulta imposible poder sustituir. El número de personas usuarias de este servicio afectadas esta medida es de 134 alumnos.

- Se procedido a la sustitución del profesor de Karate de media jornada por otro a jornada completa, lo que nos ha permitido tener mayor presencia en las sustituciones y en la sala de musculación como profesor consultor. Esta medida afecta a 42 alumnos en la actualidad.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO PEREZ DE VARGAS CURIEL - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:02:39
CSV : 9801FFD74597FDAB

- La aparición de las clases abiertas y desaparición progresiva de las clases cerradas ha supuesto problemas informáticos tanto para el personal administrativo como para los usuarios del CDM Hortaleza que se han visto obligados a abonar las clases día a día con una APP en el móvil que en un principio puede resultar complicada. Para ello, el personal administrativo ha estado ayudando con la APP a todos los usuarios colocando en el monitor de la entrada una explicación fácil de seguir.

Los usuarios que llevan utilizando durante muchos años el CDM les ha costado acostumbrarse al manejo de la APP, aunque actualmente ha mejorado bastante su uso con las modificaciones que se han llevado a cabo desde Dirección General de Deportes. Desde el mes septiembre de 2020 a diciembre de 2020 se han registrado un total de 8.909 alumnos en clases abiertas.

2.2. Centro Deportivo Municipal Luis Aragonés

- En lo que a las competencias de la Dirección del CDM Luis Aragonés se refiere, en materia del Protocolo anti-covid-19 en materia de seguridad se indica que el plan de actuación está iniciado y es continuo (en función de las nuevas recomendaciones tanto del Área de Deporte como de Madrid Salud).

Las acciones y medidas adoptadas están relacionadas con la gestión del propio protocolo de seguridad establecido en el centro deportivo y consensuado con la SG. De Salud Pública – Jefatura de Salud Ambiental del propio Ayuntamiento de Madrid.

El objetivo se ha visto cumplido al lograr la mejora en el servicio de piscina, al conseguir que tanto las instalaciones como el agua del vaso estén libres de microorganismos patógenos y de sustancias que pudieran afectar negativamente a la salud de los usuarios, consiguiendo el logro de que la piscina fuera un lugar seguro.

Recursos utilizados para la mejora del servicio o la subsanación de la deficiencia: Los recursos utilizados para la mejora del servicio son los propios disponibles del propio centro, realizando labores de información constante y continua y una campaña de información en cartelería y megafonía del centro.

Los usuarios del servicio afectados por las medidas adoptadas son todos aquellos usuarios que utilizan las piscinas al aire libre y la piscina cubierta.

- En lo que a las competencias de la Dirección del CDM Luis Aragonés se refiere, en cuanto a las clases dirigidas en el periodo navideño el plan de actuación está iniciado y acabado tras la publicación de la Resolución de la Directora General de Deporte.

Las acciones llevadas a cabo son las especificadas en la misma Resolución.

Cumpliendo con la propia medida, se ha contribuido a lograr un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios del centro.

9801FFD74597FDAB

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO PEREZ DE VARGAS CURIEL - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:02:39
CSV : 9801FFD74597FDAB

Los recursos utilizados fueron los propios disponibles del centro en la categoría de Monitores Deportivos- Vigilantes.

Los usuarios del servicio afectados por las medidas adoptadas son todas aquellas que utilizan las clases dirigidas en el centro deportivo.

- En lo que a las competencias de la Dirección del CDM Luis Aragonés, en acometer la sustitución del césped artificial del campo de fútbol-7 (3) el plan de actuación está previsto, iniciado y acabado (en función de los PPT de la Dirección General de Deporte).

Se ha llevado a cabo una obra de la Dirección General de Deporte y, tanto la obra civil como el suministro, contó con la supervisión (Dirección facultativa) de los técnicos de la propia DGD.

La obra se realizó en el tiempo establecido en los PPT y ha contribuido en conseguir un altísimo grado de satisfacción por parte de los usuarios.

La obra la realizó la empresa OPSA, contando con sus propios medios tanto mecánicos como de RR.HH.

El número de personas usuarias del servicio afectadas por la medida son todas aquellas que utilizan el campo de fútbol, con una estimación de uso próximo a los 30.000 usuarios anuales.

3. Centros culturales.

Se han llevado a cabo todas las medidas necesarias para resolver las incidencias producidas, en los casos en los que resultaba viable. No en todos los casos ha sido posible, pues las soluciones sugeridas por los usuarios en algunas de ellas entraban en conflicto con la implantación de medidas anti-Covid 19.

Según los casos:

3.1. Se ha actuado en los equipamientos para reparar averías.
3.2. Se han realizado requerimientos a la empresa adjudicataria de los servicios de limpieza en orden al cumplimiento de las condiciones de contratación.
3.3. Se ha incrementado el número de acciones de control en sala de estudios para verificar el cumplimiento por parte de los usuarios de las condiciones de utilización.

Todas las medidas han sido adecuadas para la mejora del servicio.

En todos los casos se han utilizado recursos propios del Distrito o precisamente contratados por éste, sin que fuera necesario resolver de otro modo.

9801FFD74597FDAB

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO PEREZ DE VARGAS CURIEL - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:02:39
CSV : 9801FFD74597FDAB

El número de personas usuarias del servicio afectadas por la medida son todos los usuarios de los Centros, en número variable, dado que se vienen aplicando restricciones en su utilización como consecuencia de las medidas anti-Covid-19.

4. Centros de Servicios Sociales.

Se ha evaluado la respuesta de contacto directo con las personas reclamantes, con respuesta inmediata a su petición de cita y o contacto a todas ellas. En algunas ya se había resuelto en días inmediatos a la fecha de la reclamación.

Aun no se han dado las condiciones para la reapertura de determinados servicios en los Centros de Mayores.

5. Centros de Mayores

Respecto al monitor que imparte las clases de pilates y yoga en el Centro de Mayores Huerta de la Salud se evaluó en su monumento con el profesor y coordinadores de la empresa. Con posterioridad el servicio quedó suspendido por Covid, no siendo evaluable la incidencia.

En Madrid, en la fecha que consta en el margen del presente documento, que es firmado digitalmente según inscripción que figura en el mismo.

El Coordinador del Distrito

9801FFD74597FDAB

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO PEREZ DE VARGAS CURIEL - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:02:39
CSV : 9801FFD74597FDAB

9801FFD7454F6ED1

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO DE LATINA

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESUS GARCIA REDONDO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE LATINA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/03/2021 10:59:54
CSV : 9801FFD7454F6ED1

El Sistema de **sugerencias y reclamaciones** del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD7454F6ED1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESUS GARCIA REDONDO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE LATINA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:59:54
CSV : 9801FFD7454F6ED1

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.
2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020.

Los 2 primeros puntos se van a evaluar conjuntamente y se van a desarrollar por separado según las distintas Unidades afectadas:

CENTROS CULTURALES

Las quejas estarían relacionadas con los siguientes puntos:

-Gran rotación de monitores y falta de preparación, al no cumplir con los mínimos requeridos para impartir adecuadamente las actividades y talleres.
-Falta de organización del acceso a los espectáculos de los distintos centros culturales debido al gran aforo a los mismos.
-Errores en la web con la programación de los espectáculos y horarios de los mismos.
-Reducción de los aforos en los talleres culturales.
-Deterioro de las instalaciones, mobiliario y falta de materiales.
-Suspensión de actividad de los talleres.
-Cierre de bibliotecas y salas de lecturas.
-Edad de participación en las ludotecas.
-Falta de medidas sanitarias y realización de pruebas PCR.

La gran parte de las quejas, como la suspensión de la actividad y el cierre de los talleres y salas de lectura, se han debido al COVID 19.

En este sentido, por Decreto de la Concejal Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana de 11 de marzo de 2020, se suspendieron las actividades y el funcionamiento de los distintos centros adscritos a los Distritos, en concreto, las salas de lectura. En todo caso, la situación ha vuelto a cambiar con la llegada de la llamada “nueva normalidad” que en la Comunidad de Madrid queda regulada en la Orden 668/2020, publicada en el BOCM de 20 de junio, cuyo apartado 30º regula las condiciones de utilización de bibliotecas.

En cuanto a la edad de participación en las ludotecas, inicialmente el Distrito de Latina dio instrucciones a la empresa adjudicataria para adecuar la actividad de ludotecas a los aforos previstos en las medidas de la autoridad sanitaria adoptadas tras la finalización del estado de alarma, acordando fijar la edad de participación en el intervalo de 6 a 12 años.

9801FFD7454F6ED1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESUS GARCIA REDONDO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE LATINA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:59:54
CSV : 9801FFD7454F6ED1

No obstante, a la vista de los datos de demanda de la actividad de ludotecas puestos de manifiesto en las primeras sesiones que se han venido celebrando, siendo el objetivo prioritario del Distrito de Latina favorecer lo máximo posible la conciliación de las familias y siempre desde la comprobación del estricto respeto a las normas sanitarias e higiénicas derivadas de la Orden 668/2020, de 19 de junio, de la Consejería de Sanidad, por la que se establecen medidas preventivas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 una vez finalizada la prórroga del estado de alarma establecida por el Real Decreto 555/2020, de 5 de junio; se ha decidido actualizar a 5 años la edad mínima de los participantes en las ludotecas, siempre que el aforo de los centros lo permita y con la obligación de portar mascarilla como el resto de participantes.

En cuanto a la suspensión de los talleres durante el confinamiento y limitación a partir del mismo, se ha informado que se ha mantenido, en un intento de satisfacer la demanda vecinal de actividades culturales y ofertar alternativas culturares públicas en un momento en que las opciones se encuentran limitadas y la población demanda cierto esparcimiento tras los meses de confinamiento decretados por el Gobierno del Estado; ahora bien, siempre dentro del estricto respeto a las medidas de seguridad, limpieza e higiene exigidas. Entre cada actividad, se programó el desalojo del espacio para su limpieza y la desinfección de todos los elementos empleados.

Referente a la ausencia de medidas sanitarias en los centros culturales se ha llevado un estricto protocolo de seguridad que ha contemplado las siguientes medidas higiénico-sanitarias:

- Control de aforo.
- Sillas para el público.
- Separación de espacios por núcleo familiar con 1,5m de distancia de seguridad entre ellas.
- Gel hidroalcohólico en la entrada y salida.
- Uso obligatorio de mascarilla para mayores de 6 años.
- Desinfección de material antes y después de la actividad.
- Uso de material para talleres de un solo uso.
- Entrada y salida de público respetando distancias de seguridad.
- Señalización del suelo con el tránsito.
- Entrada y salida diferenciada.
- Alfombrillas desinfectantes.
- Medida temperatura a los que entran.
- Distancia entre mesas y entre sillas.
- Duración máxima de estancia menos de 2 horas.
- Desinfectar entre participantes del taller.
- Recogida de datos de contacto de cada núcleo familiar.
- Comunicar a Madrid Salud y a Samur el desarrollo de la actividad.

En estos términos, la actividad programada respondía a todas y cada una de las exigencias previstas en la Orden 668/2020, de 19 de junio, de la Consejería de Sanidad, por la que se establecen medidas preventivas para hacer frente a la crisis

9801FFD7454F6ED1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESUS GARCIA REDONDO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE LATINA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:59:54
CSV : 9801FFD7454F6ED1

sanitaria ocasionada por el COVID-19 una vez finalizada la prórroga del estado de alarma establecida por el Real Decreto 555/2020, de 5 de junio.

Sin embargo, este Distrito carece de competencias para la realización de pruebas PCR u otros controles sanitarios a la población que demandaban ciertas reclamaciones.

En cuanto a los errores en la web, se han subsanado.

SERVICIOS SOCIALES

El Distrito de Latina dispone de tres Centros de Servicios Sociales que realizan la atención social a los vecinos del Distrito en turno de mañana y de tarde. Sin embargo, la Plantilla no está completa en ninguno.

El incremento de la demanda, dadas las circunstancias antes descritas, genera una lista de espera para la atención social y un número de quejas cada vez más frecuentes de los vecinos por la demora en ser atendidos en los Centros de Servicios Sociales. Se añaden, además, las nuevas iniciativas municipales que se ponen en marcha desde los Centros de Servicios Sociales y en las que la respuesta adecuada no se puede producir con la celeridad deseada por la disminución de la plantilla existente debido al número de bajas de los Trabajadores Sociales por enfermedad, maternidad o por traslados.

Por otro lado, muchas quejas hacen referencia al tiempo de respuesta en las llamadas dirigidas a los Centros de Servicios Sociales. Su número es tan elevado, que existen horas pico de saturación en las líneas telefónicas que no dan tono de ocupado y por ello les aconsejamos intentar el contacto en horas valle que generalmente están en la franja horaria entre las 14 y las 16 horas.

También les informamos que pueden solicitar cita a través de la página Web del Ayuntamiento de Madrid, o en el Teléfono 010 o de forma presencial en el Servicio de Atención de Línea Madrid en su Distrito.

Otras reclamaciones hacen referencia al servicio de cita previa. La mayoría reclaman una atención rápida, en algunas ocasiones urgente, según las distintas necesidades y se quejan de tardanzas, retrasos y listas de espera.

Y, por último, están las reclamaciones referidas a las ayudas sociales y a la mala atención domiciliaria.

En cuanto a las ayudas sociales, están dirigidas a personas individuales o unidades familiares que presenten situaciones de carencia de medios económicos y en las que concurran circunstancias que puedan suponer riesgo de exclusión social. La ayuda económica está en función de la renta mensual per cápita y de los criterios de valoración establecidos por la Ordenanza de las Prestaciones Económicas del Sistema Público de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Esta ayuda cubrirá como máximo el 90% del coste del servicio que se subvenciona, debiendo el

9801FFD7454F6ED1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESUS GARCIA REDONDO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE LATINA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:59:54
CSV : 9801FFD7454F6ED1

resto ser aportado por el beneficiario, excepto en situaciones de emergencia o situaciones especialmente graves. Muchas personas que reclaman no reúnen los requisitos para su solicitud o demandan mayor ayuda según su renta mensual.

Respecto al servicio de ayuda a domicilio, este tiene como objetivo proporcionar atención personal y/o doméstica en el domicilio a las personas mayores que lo precisan, con el objetivo de promover su independencia y autonomía personal. Se pretende lograr el mantenimiento de los mayores en su propio entorno y mejorar su calidad de vida. La atención se presta mediante profesionales formados como Auxiliares Domiciliarios Según los ciudadanos, esta ayuda no es adecuada según las necesidades personales y demandan mejor prestación.

También hay que indicar el elevado número de peticiones que, en este sentido, se deben a la crisis ocasionada por el COVID 19, realizándose por parte del distrito varios contratos de emergencia para paliar la demanda económica y de alimentos.

DEPARTAMENTO JURÍDICO

SECCION DISCIPLINA Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

La gran mayoría se trata de denuncias sobre el mal estado de conservación de una instalación de titularidad particular, así como la limpieza de solares. Por ello, se han inadmitido, pero informando al ciudadano como realizar el escrito y su adecuada presentación.

Así mismo se ha agradecido su participación ya que gran parte de la iniciación de oficio se debe a este tipo de aportaciones.

SECCION DE LICENCIAS

Las quejas hacen referencia a la falta de información sobre el estado del procedimiento o bien dudas en la aportación de documentos o planos para su solicitud.

Se ha dado toda la información necesaria y resuelto todas las dudas para cada expediente concreto.

NEGOCIADO DE AUTORIZACIONES

Muchas quejas hacen referencia a la mala utilización de las reservas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, informando que son dotacionales y que necesitan de la correspondiente autorización especial.

Algunas están relacionadas con los ruidos, concretamente en los locales y bares, no respetando los horarios de su funcionamiento e instalación. Para ello, se realizan las labores de inspección necesarias para el cumplimento de su autorización.

9801FFD7454F6ED1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESUS GARCIA REDONDO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE LATINA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:59:54
CSV : 9801FFD7454F6ED1

Y otras, con los pasos de vehículos, bien por su inadecuada utilización, bien por encontrarse sin autorización. Igualmente se realizan labores de inspección para su cumplimiento.

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Hay muchas propuestas de instalación de una zona habilitada para el aparcamiento de motocicletas y bicicletas. Se responde que se va a estudiar la posibilidad de instalar dicha reserva en la vía pública.

Muchas hacen referencia a la falta de conservación de instalaciones y centros adscritos al distrito, por lo que se trasladan a la empresa de mantenimiento para subsanar y reparar esos daños.

Otras son denuncias, que se trasladan a la Sección de disciplina y procedimiento sancionador, para que se abra expediente disciplinario de lo reflejado y se gire visita de inspección del elemento denunciado.

EDUCACIÓN

En este ámbito es en el que menos quejas existen y únicamente se han recibido dos, una referente a los campamentos urbanos informando que desde la Sección de Educación no se realiza ningún campamento urbano. No obstante, en coordinación con la Subdirección General de Educación y Juventud se informa de los dos centros que desarrollarán el programa de centros abiertos en inglés, tramitados por esa Subdirección.

Y la otra hacía referencia a cuestiones de competencia del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

DEPARTAMENTO DE SALUD

La mayoría hacen referencia a la falta de medidas sanitarias en bares y restaurantes para la prevención frente al COVID 19.

Se realizan las visitas de inspección necesarias para hacer llegar los procedimientos para la verificación de la eficacia de las medidas adoptadas, según la Orden 668/2020, de 19 de junio, de la Consejería de Sanidad y en el Real Decreto-Ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, en los comercios minoristas de alimentación denunciados.

Y otras están relacionadas con la falta de higiene de algún local o vivienda, por lo que las contestaciones aparte de informar que no es el cauce adecuado para la mismas, por parte del Departamento se realizan las visitas de inspección iniciando el procedimiento administrativo correspondiente.

9801FFD7454F6ED1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESUS GARCIA REDONDO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE LATINA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:59:54
CSV : 9801FFD7454F6ED1

CENTROS DEPORTIVOS

En lo que se refiere a los Centros Deportivos, para un mejor análisis de la situación y a efectos de ver las acciones y medidas adoptadas, así como evaluar los resultados obtenidos, hemos optado por dividir la información en cuatro apartados. Por un lado, veremos los tres Centros Deportivos Municipales del Distrito (Aluche, Gallur y Las Cruces) y en cuarto lugar las Instalaciones Deportivas Básicas.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL ALUCHE

En este centro la mayoría de las reclamaciones se han debido al desarrollo de las obras que se han llevado a cabo en el mismo y que han mantenido cerradas las piscinas cubiertas hasta el 19 de octubre de 2020.

Las quejas derivadas del retraso en los plazos de ejecución han sido debidas a la Dirección General de Arquitectura y Conservacion del Patrimonio. Desde el Distrito se ha intentado agilizar al máximo su desarrollo junto a esta Dirección General.

Por parte del Centro se ha procedido a reubicar todas las actividades que han sido posibles en las otras dos piscinas del Distrito ubicadas en el CDM Gallur y en el CDM Las Cruces y derivar a los usuarios de las calles libres a dichas piscinas.

Asimismo, las obras han mantenido cerrado el pabellón 1 del Centro, procediendo de la misma forma que en el caso de la piscina derivando actividades y usuarios a los otros Centros del Distrito o buscando ubicaciones para el desarrollo de las actividades como el traslado de la Escuela Deportiva Municipal de Gimnasia Deportiva al Gimnasio del CEIP Hernán Cortés que desinteresadamente cedió dicha instalación.

En el caso del cierre de los vestuarios del campo de fútbol, hubo reclamaciones solicitando la regularización de la cuota de la Escuela de fútbol, algo que ya se había hecho de oficio desde el Centro, lo que se comunicó a los usuarios reclamantes.

Asimismo, una vez finalizadas las obras se detectó que en el camino de acceso a las pistas de pádel la iluminación instalada era insuficiente, por lo que se solicitó a la Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio que corrigiera dicha situación, lo que se comunicó a los reclamantes.

La limpieza de los vestuarios provisionales de la piscina cubierta antes de su cierre fue motivo de queja por parte de los usuarios sobre todo por el agua que había en el suelo. Todas las soluciones que se propusieron por el Centro fueron desestimadas por la Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio al no ser viable en el tipo de instalación provisional que se había efectuado por su parte. Con lo que se procedió a aumentar el número de limpiezas que se efectuaban en los mismos a fin de eliminar la acumulación de agua en el suelo

9801FFD7454F6ED1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESUS GARCIA REDONDO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE LATINA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:59:54
CSV : 9801FFD7454F6ED1

Por otro lado, también ha habido un elevado número de reclamaciones en diferentes actividades del Centro por las condiciones establecidas para su desarrollo a causa del COVID. En todos los casos, usuarios que no estaban de acuerdo con las restricciones establecidas en dichas actividades. Se les ha informado que forman parte de los protocolos sanitarios establecidos por la Dirección General de Deporte y de obligado cumplimiento en todos los centros. Entre estas, destacamos:

- Disminución de la duración de las actividades para la limpieza y desinfección entre actividades.
- Limitaciones en los aforos de las actividades.
- Turnos con horario restringido en piscina de verano, habiéndose establecido un turno de mañana y un turno de tarde.
- Prohibición de acceso a las instalaciones de los acompañantes durante el desarrollo de las actividades con menores al no ser posible mantener el distanciamiento social adecuado.
- Cambios en los horarios de las actividades.
- Retraso en el reinicio de algunas actividades en función de las normas COVID.

En todos los casos se ha informado al usuario de cuales han sido los protocolos y que aunque no estén de acuerdo con ellos se han establecido en aras de salvaguardar la salud tanto de los usuarios como del personal de la instalación.

Por último, el resto de las reclamaciones hacen referencia a situaciones puntuales a las que se ha puesto solución una vez que se ha tenido conocimiento de las mismas a través de los ciudadanos:

- Estado jardinería del centro: comunicado a la empresa de mantenimiento para su solución.
- Ausencia ocasional de algún monitor sin la correspondiente sustitución: Se comunica al ciudadano que se intentan cubrir con la mayor diligencia, siendo contadas las ocasiones en que no se ha cubierto y debido siempre a circunstancias imposibles de prever y que no dejan margen de maniobra. En estos casos se informa de que se procederá a la devolución del importe proporcional de la actividad.
- Algunas reclamaciones sobre la piscina de verano a las que se ha dado solución ajustando los procedimientos y dando instrucciones al personal para mejorar la gestión (comportamiento usuarios que no cumplen normas COVID, organización del acceso a la piscina).
- Estado de deterioro de alguna instalación, de lo que se ha tomado nota para solucionarlo en próximas intervenciones en el Centro.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL GALLUR

En este centro deportivo se han detectado tres tipos de reclamaciones que han sido reiteradas por diversos usuarios:

9801FFD7454F6ED1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESUS GARCIA REDONDO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE LATINA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:59:54
CSV : 9801FFD7454F6ED1

1. Se han recibido varias reclamaciones sobre el estado de las pistas de pádel del Centro, por lo que se ha tomado la decisión de proceder a su reparación a lo largo del ejercicio 2021.
2. El estado de alguno de los bancos de musculación, informándose a los usuarios que se estaba pendiente de su sustitución. Hecho que se dilató más de lo esperado por falta de existencias en la empresa que debía suministrarlos.
3. Por otro, se han recibido varias reclamaciones sobre los procedimientos que se han implantado en el Centro con motivo del COVID-19:
    a. Reanudación de las actividades de forma gradual en función de las normas que impedían la apertura de alguna de ellas.
    b. Funcionamiento de la aplicación "App Avisos" implantada por la Dirección General de Deporte
    c. Desacuerdo con el procedimiento establecido por la Dirección General de Deporte para la reanudación de las actividades en el mes de septiembre.
    d. Aforo actividades
    e. Exceso de limpieza de instalaciones lo que hace que los usuarios tengan que esperar entre clase y clase un breve espacio de tiempo mientras se procede a la desinfección

    En todos los casos se ha informado al usuario de la normativa establecida por la Dirección General de Deporte para todos los Centros Deportivos del Ayuntamiento y de las causas por las que se ha establecido el procedimiento siempre en aras de ofrecer la mejor opción para todos los implicados, garantizando la salud de los usuarios y de los trabajadores.

El resto de las reclamaciones han sido hechos puntuales a los que se ha ido dando solución por el Centro y la Coordinación del Distrito a medida que se han ido detectando, tomando siempre las medidas adecuadas para su solución. Se hace referencia a ellas junto con las soluciones aportadas por el Centro:

- Limpieza vestuario: se refuerzan los turnos de limpieza.
- Incidencias en la tramitación administrativa: en todos los casos se ha dado solución al usuario.
- Solicitud ampliación posibilidad solicitar la reserva pistas de tenis más tarde de las 21:00: se le indica que no es posible en la actualidad y que la reserva para el uso de dichas pistas entre las 21:00 y las 23:00 horas ha de realizarse antes de las 21:00 horas.
- Solicitud cubrir techo pista de tenis al aire libre: se comunica al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito para el estudio de su viabilidad.
- Solicitud más bancos para hall centro: se comunica la imposibilidad por el plan de evacuación y la necesidad de dejar espacios libres.
- Queja por higiene usuarios: se informa de que pertenecen a un plan de integración de personas en riesgo de exclusión social y se da aviso para que se vigilen estos hechos.

9801FFD7454F6ED1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESUS GARCIA REDONDO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE LATINA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:59:54
CSV : 9801FFD7454F6ED1

- Robo móvil durante un partido: se informa que el Centro no se hace responsable de los objetos personales de los deportistas, y así está anunciado en el tablón de anuncios del Centro. Además, las llaves del vestuario están en poder del delegado de su equipo. Se le informa del procedimiento para presentar una reclamación patrimonial.
- Queja por incidente entre dos niños de un grupo de natación: el Centro intervino amonestando al niño que lo ocasionó, indicando a sus familiares que en caso de reiteración se le excluiría de la actividad. Y se ofreció al otro niño la posibilidad de cambio de grupo.
- Temperatura agua piscina: se informa que todos los días se verifica dicha temperatura encontrándose siempre dentro del intervalo marcado por la normativa.
- Queja por impedimentos para grabar un partido de la liga municipal de voleibol: se les informa del procedimiento a seguir para poder grabarlo.
- Felicitaciones: comunicadas a los monitores correspondientes.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL LAS CRUCES

En este centro deportivo se han detectado tres tipos de reclamaciones que han sido reiteradas por diversos usuarios:

1. El deterioro de las líneas que demarcan la cancha de los diferentes deportes en la pista polideportiva: se les informa que ha sido ocasionado por el incremento en el uso de la pista al derivar usuarios del CDM Aluche que se encuentra en obras. Se adelanta el repintado de las líneas que estaba previsto.

2. Por otro, se han recibido varias reclamaciones sobre las restricciones que se han implantado en el Centro con motivo del COVID-19:
    a. Desacuerdo con las diversas medidas tomadas en la sala de fitness, de cara al uso de las máquinas por diferentes usuarios para salvaguardar la salud de todos
    b. Desacuerdo con las diversas medidas tomadas en las clases de Pádel, a efectos de intentar evitar el uso de diversos accesorios de forma común.
    c. Desacuerdo con la normativa que impedía el uso de los secadores de los baños.
    d. Desacuerdo de la creación de nuevos grupos para las actividades a causa del COVID.
    e. Quejas del funcionamiento de la aplicación Avisos Madrid para reservar el uso de la piscina.
    f. Desacuerdo en que los acompañantes de los menores permanezcan fuera del centro durante la actividad.

    En todos los casos se ha informado al usuario de la normativa establecida por la Dirección General de Deporte para todos los Centros Deportivos del

9801FFD7454F6ED1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESUS GARCIA REDONDO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE LATINA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:59:54
CSV : 9801FFD7454F6ED1

Ayuntamiento y de las causas por las que se ha establecido el procedimiento siempre en aras de ofrecer la mejor opción para todos los implicados, garantizando la salud de los usuarios y los trabajadores.

3. Quejas por las aglomeraciones producidas en la taquilla del centro a principios del mes de septiembre debido a la apertura del período de inscripciones y renovaciones: se incrementó la dotación de personal para agilizar el proceso y se dotó de una ventanilla independiente para inscripciones y renovaciones dejando el resto para el uso normal reduciendo de esa manera el número de personas que aguardaban turno.

Por lo demás, el resto de las reclamaciones han sido hechos puntuales a los que se ha ido dando solución por el Centro y la Coordinación del Distrito a medida que se han ido detectando, tomando siempre las medidas adecuadas para su solución. Entre estas, destacamos:

- Situaciones puntuales de mantenimiento de algún medio del centro y de limpieza de los vestuarios: solucionadas siempre a través de la empresa de mantenimiento y del personal de limpieza.
- Quejas sobre procedimientos administrativos y desacuerdo con los mismos: se informa siempre de cuál es el procedimiento adecuado y el sentido del mismo.
- Queja de presencia de adultos en vestuarios con mayores de 8 años: se le indica que cuando detecte estas situaciones, informe al personal del centro para que pueda corregir estas actuaciones.
- Queja por pérdida del espacio desde donde los padres veían el desarrollo de la actividad de piscina: se informa al usuario que por la prestación de nuevos servicios adicionales (fisioterapia, servicio médico…) en el centro se ha dispuesto de ese espacio para nuevas salas donde poder desarrollarlos.
- Robo bicicleta en aparcamiento: se informa al usuario de que el centro no se hace responsable de estos hechos y que hay carteles que lo indican. Se le informa que debe poner una denuncia y posteriormente si lo considera debe presentar una reclamación patrimonial.
- Escasez personal en taquilla: Se comunica al ciudadano que las ausencias imprevistas se intentan cubrir con la mayor diligencia, siendo contadas las ocasiones en que no se ha cubierto y debido siempre a circunstancias imposibles de prever y que no dejan margen de maniobra.
- Propuesta actividad de yoga: se le informa que las actividades se programan en función de estudios sobre la cantidad de usuarios que las solicitan y que se tendrá en cuenta su propuesta.
- Queja conocimientos del técnico que imparte la actividad: se informa que todos los técnicos tienen la titulación adecuada para impartir las actividades.
- Queja por haber tropezado con una rejilla de canalización mal colocada: se le piden disculpas por este incidente y se le informa que puede presentar una reclamación patrimonial.

9801FFD7454F6ED1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESUS GARCIA REDONDO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE LATINA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:59:54
CSV : 9801FFD7454F6ED1

- Solicitud mayor disponibilidad de calles de libre disposición en la piscina cubierta: se le informa que se estudiará esta posibilidad.
- Desacuerdo de la suspensión de las clases de tenis en pista al aire libre una vez iniciada por causa de la lluvia a indicación del monitor de la actividad: se informa, que es un protocolo para evitar las lesiones por el estado de la pista.

INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS

En el caso de las Instalaciones Deportivas Básicas las quejas suelen ser debidas al estado de mantenimiento de éstas o de alguno de sus componentes. Asimismo, se reciben propuestas de creación de nuevas instalaciones. Y por último se han recibido reclamaciones por problemas de iluminación en algunas IDB y por el uso de entidades deportivas y colegios de las IDB.

En los casos de falta de mantenimiento se ha procedido a la reparación por parte la empresa de mantenimiento de todos los desperfectos comunicados por usuarios (reposición de canastas y aros de baloncesto, restauración de suelos de pistas deportivas, reparación vallado instalaciones, jardinería).

En el caso de las propuestas de nuevas instalaciones se traslada la petición al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito para que procedan al estudio de viabilidad del proyecto (instalación mesas ping-pong, instalación aparatos de calistenia, rehabilitación pista patinaje, solicitud nueva IDB en Barrio Campamento). En este caso una de las nuevas propuestas hechas era la sustitución del campo de fútbol de tierra del Parque Aluche por unos de hierba artificial y se ha informado a interesado que la Dirección General de Deporte va a acometer dicha propuesta.

Asimismo, se han producido actos vandálicos en algunas IDB del Distrito consistentes en la manipulación de los temporizadores de sistema de iluminación para que no se apaguen a la hora programada. Siempre que se ha detectado se ha corregido por parte de la empresa de mantenimiento y se está estudiando la manera de impedir el acceso no autorizado a dichos temporizadores.

Y por último en cuanto a la queja por el uso de colegios y entidades deportivas de alguna IDB para actividades deportivas: se informa que es una situación puntual provocada por el COVID-19 y las recomendaciones de hacer la actividad deportiva al aire libre por lo que se ha procedido a la cesión en determinados horarios de estas pistas para las actividades de colegios y entidades deportivas. Se informa al usuario de las cesiones que se han realizado y los horarios en que están disponibles las instalaciones para el uso libre.

9801FFD7454F6ED1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESUS GARCIA REDONDO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE LATINA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:59:54
CSV : 9801FFD7454F6ED1

3.EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020.

Muchas de las reclamaciones este año han estado vinculadas a la situación provocada por el COVID 19, entre ellas la suspensión de actividades y el cierre de centros adscritos al Distrito y las restricciones implementadas tras su apertura. Otras por no guardar o respetar las medidas higiénicas necesarias para su estricto cumplimiento.

Como hemos visto, en este Distrito se han implementado todos los protocolos de seguridad contemplando las medidas higiénico-sanitarias necesarias para poder poner en marcha todos los servicios en función siempre de las circunstancias sobrevenidas.

Otro gran número de reclamaciones tendrían más el concepto de denuncia y que hemos procedido a inadmitirlas pero siempre informando, ya que somos conscientes de la obligación que tenemos por parte del sector público de informar al ciudadano de conformidad con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la Ordenanza de Trasparencia de la Ciudad de Madrid, de acuerdo de 27 de julio de 2016 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid y la Ley 10/2019, de 10 de Abril de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid.

Y por supuesto, agradeciendo a los ciudadanos que se hayan dirigido al Ayuntamiento a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y que lo hagan en el futuro para cualquier cuestión relacionada con la actuación municipal, ya que gracias a ellos los órganos municipales realizan de oficio la labor inspectora tomando como base toda esta información.

Además de las denuncias, los ciudadanos aportan información y hacen mejorar los servicios municipales con sus aportaciones y sugerencias.

Madrid, 1 de marzo de 2021

Firma del responsable de la Unidad Gestora,

Fdo. electrónicamente: Luis Jesús García Redondo.

9801FFD7454F6ED1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESUS GARCIA REDONDO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE LATINA
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:59:54
CSV : 9801FFD7454F6ED1

9801FFD74589837F

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DISTRITO MONCLOA - ARAVACA

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 02/03/2021 12:48:05
CSV : 9801FFD74589837F

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD74589837F

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 02/03/2021 12:48:05
CSV : 9801FFD74589837F

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

Las sugerencias y/o reclamaciones presentadas en este distrito han sido las siguientes:

Unidad	2017	2018	2019	2020
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MONCLOA-ARAVACA	712	466	698	371

Por materias se desglosan del siguiente modo:

- Deportes 147
- Actividades en centros culturales 47
- Movilidad, transportes y multas (ocupación vía pública 38 y Aparcamientos 12) 50
- Vías y espacios públicos (aceras y calzadas) 25
- Urbanismo 21

La mayor parte de las sugerencias y reclamaciones que se reciben en este Distrito versan sobre los siguientes asuntos (por orden de importancia) que, por tanto, se está estudiando su mejora:

1. Respecto a deportes, las reclamaciones se refieren al uso libre de instalaciones deportivas, con especial incidencia en las relacionadas con piscinas, protocolos COVID, apertura de piscinas en fines de semana y festivos, así como centros cerrados por obras.

   Asimismo, existe un gran número de reclamaciones relacionadas con la suspensión de clases y actividades en los Centros Deportivos Municipales, debido a la ausencia del personal.

2. En cuanto a las actividades culturales, se basan en el cierre de los talleres y otras actividades de los Centros Culturales (principalmente debido a las restricciones por COVID19), así como las salas de estudio de dichos centros.

3. Las reclamaciones por ocupación de la vía pública se refieren, en especial a las autorizaciones de terraza que durante este ejercicio han sido más numerosas debido al COVID, tanto por molestias de las terrazas como por los problemas de aparcamiento que se han sufrido en algunos barrios donde era complicado aparcar y se ha agravado su situación debido a las ampliaciones de terrazas en banda de estacionamiento.

9801FFD74589837F

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 12:48:05
CSV : 9801FFD74589837F

4. En cuanto a aceras y calzadas, la mayoría de las reclamaciones han versado sobre la solicitud del rebaje de las aceras en el Parque de la Bombilla.

5. Existen varias reclamaciones sobre licencias, tanto en lo relativo al retraso en la tramitación de las mismas, como quejas sobre la falta de retirada de material de las obras una vez finalizadas.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Respecto a las instalaciones deportivas, se han aplicado los protocolos aprobados por el Ayuntamiento para su funcionamiento con las medidas de seguridad necesaria, cumpliendo los aforos autorizados. Por otra parte, el motivo que representa aproximadamente un 10% del total de las reclamaciones es la carencia de personal, no teniendo el Distrito competencias para la cobertura de plazas en Centros Deportivos Municipales, por lo que, una vez solicitadas las coberturas, no se dispone de información para dar una respuesta adecuada a los usuarios, siendo la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos quien debería adoptar e informar sobre las acciones de mejora en dicha materia.

En este ejercicio se prevé la apertura de dos centros deportivos del distrito cuyas obras de reforma de gran envergadura (realizadas por el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos) están finalizando. Se trata de los Centros Deportivos Municipales de Casa de Campo y de José María Cagigal, que ampliará la oferta de actividades a los usuarios.

Las incidencias en los talleres de los centros culturales se deben principalmente al cierre de clases y actividades debido al COVID y a las solicitudes de devolución de cuotas que se han ido gestionando durante el ejercicio.

Relacionadas con la situación provocada por el COVID son las solicitudes relativas a la apertura de las salas de estudio durante fines de semana y festivos y el protocolo establecido para realizar las reservas (se pueden hacer con varios meses de antelación), por lo que se ha dado traslado para su revisión a los responsables de administración electrónica.

En cuanto a la ocupación de la vía pública, el distrito aplica la vigente regulación de terrazas de veladores y los acuerdos adoptados para su aplicación durante la pandemia.

9801FFD74589837F

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 12:48:05
CSV : 9801FFD74589837F

Respecto a la accesibilidad y, en concreto el rebaje de las aceras en el Parque de la Bombilla, se prevé realizar actuaciones este ejercicio.

Por último, respecto a la tramitación de las licencias, se adoptaron una serie de medidas al comienzo de la legislatura que han reducido los tiempos de tramitación y, además, se están reforzando los procedimientos de disciplina urbanística con el fin de que se cumplan las prescripciones incluidas en las mismas.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

En general se ha observado un notable descenso en las reclamaciones y quejas recibidas. La mayor parte del año 2020 fue extraordinario debido a la llegada de la COVID 19. Por ello, por parte del distrito se aplicaron las instrucciones y los protocolos aprobados por el Ayuntamiento para la prestación de los servicios públicos con las mayores condiciones de seguridad.

Los servicios más afectados han sido aquellos que no podían prestarse de forma telemática. Ello ha provocado que tanto los servicios de los centros deportivos y centros culturales hayan recibido más reclamaciones debido, entre otras, a las medidas de limitación de aforos. No obstante, los usuarios han ido adaptándose a la situación y comprendiendo la necesidad de aplicar medidas que protejan tanto su salud, como la de los trabajadores.

Respecto a los centros deportivos en obras, se han abierto parte de las instalaciones (piscinas de verano de casa de Campo y Cagigal, tenis, pádel, etc..) y se espera que en este ejercicio se abran en su totalidad, lo que redunda en una mejora de la oferta deportiva del distrito.

Se sigue observando una notable disminución en las reclamaciones relativas a retrasos en la tramitación de las licencias urbanísticas y a las reclamaciones relativas a reservas de estacionamiento de personas con movilidad reducida, debido a la adopción de medidas y a la optimización de los recursos humanos disponibles en el Servicio de Medio Ambiente, lo que ha redundado en una reducción del tiempo de espera con respecto a años anteriores.

Se han adaptado los pliegos de algunos servicios para reducir los efectos provocados por la COVID, por ejemplo, los talleres en centros culturales, las actividades extraescolares en los colegios, etc.

Asimismo, han disminuido considerablemente las reclamaciones relativas a Actividades Culturales en Medio Abierto, ya que el aumento de las mismas en 2019 se debió a una cuestión puntual sobre la programación cultural de las Fiestas del Distrito 2019.

9801FFD74589837F

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 12:48:05
CSV : 9801FFD74589837F

distrito moratalaz | MADRID

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: MORATALAZ

9801FFD745957397

Información de Firmantes del Documento

MONSERRAT DIAZ PALACIOS - JEFA DE UNIDAD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 13:33:59
CSV : 9801FFD745957397

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD745957397

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MONSERRAT DIAZ PALACIOS - JEFA DE UNIDAD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 13:33:59
CSV : 9801FFD745957397

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.
   Se deberán relacionar las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.
   La situación de pandemia que se produjo en marzo de 2020, la normativa generada por las diferentes administraciones publicas según sus competencias, ha generado un aumento en el número de reclamaciones que este distrito ha recibido.
   Podríamos decir que debido a esta circunstancia se ha producido:
   - Suspensión y/o eliminación de clases dirigidas tanto en centros culturales como polideportivos para adecuar los espacios existentes con la normativa de prevención de covid.
   - Aforos de las piscinas tanto de verano como invierno (limitaciones de tiempos en la instalación, así como aglomeración de personas aun cumpliendo con la normativa).
   - Suspensión de citas presenciales en Servicios sociales sin respuesta inmediata.
   - Incumplimiento de las medidas higiénicas en diferentes espacios municipales tanto de medios como por los trabajadores y trabajadoras municipales.
   - Retraso en la autorización de las licencias de terrazas, así como ocupación excesiva de estas de la vía pública.
   - Suspensión de los contratos administrativos de las escuelas infantiles durante los meses que estuvo decretado el estado de alarma y las escuelas estuvieron cerradas

   En relación con el resto de las reclamaciones podemos aglutinarlas
   Deportes
   El polideportivo de La Elipa las principales reclamaciones podemos encuadrarlas en los siguientes bloques:
   - Falta de mantenimiento del campo de rugby que se ha subsanado
   - Falta de profesorado en alguna actividad dirigida, pero como es bien conocido la contratación de personal no es competencia del distrito, generándose un vacío en la resolución de la reclamación.
   - Averías en el agua caliente e iluminación que se han ido solventando con el servicio de mantenimiento.
   - Obras y reformas en las instalaciones que se precisaban realizar pero que han dependido de la existencia de partida presupuestaria.
   - Existencia de palomas en el arbolado de la instalación que supuso un aumento de limpieza de la zona.
   - Retraso en la apertura de la piscina de verano por problemas técnicos que supuso un retraso en la inauguración de la temporada unas semanas después.
   - Información deficiente relacionada con actividades del polideportivo por parte del personal de la instalación (listas de esperas, actividades etc) que se ha subsanado de forma individual

9801FFD745957397

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MONSERRAT DIAZ PALACIOS - JEFA DE UNIDAD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 13:33:59
CSV : 9801FFD745957397

En el polideportivo Moratalaz, las SyR han sido similares que las producidas en el polideportivo La Elipa:

- El espacio existente para la venta de entradas es pequeño, unido a los problemas que la red genera al expedir las entradas provoca retrasos en la entrada a la instalación. Se están buscando fórmulas para disminuir el tiempo de espera, pero son de difícil solución.
- Ordenes por parte de la Dirección general de deportes de renovar la plaza de forma presencial. Esta instrucción ha provocado grandes colas y numerosas quejas. Estas reclamaciones no pudieron resolverse de forma satisfactoria para la ciudadanía y no permitió al distrito poder realizarlo de forma telemática.
- Averías en la piscina recién remodelada por patrimonio. Se entregó la obra con averías (desagües obstruidos, sistema de limpieza de filtros muy complicado y con riesgo para el personal etc)

- Obras y reformas en las instalaciones que se precisaban realizar pero que han dependido de la existencia de presupuesto.

- Trato recibido por el personal de la instalación que se intenta solventar de forma individual según el conflicto producido.

- Cobro de instalaciones que no se han utilizado, se ha dado la opción de utilizarlas en otro momento

Pistas deportivas básicas

- Deterioro de las instalaciones y de material deportivo (canastas de baloncesto), se reforman cuando existe partida presupuestaria.
- Vandalismo en la pista ANFEVI que precisa de existencia presupuestaria para su arreglo y reposición, aunque se han acometido algunas de las reformas
- Deterioro de la pista Lili Alvarez que esperamos poder solventar en 2021 si las partidas presupuestarias lo permiten, aunque se han acometido algunas de las reformas

Cultura

- Cierre de la sala de estudio en el mes de Agosto. No ha podido atenderse esta petición por carecer de personal municipal que pudiera encargarse de la sala .

9801FFD745957397

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MONSERRAT DIAZ PALACIOS - JEFA DE UNIDAD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 13:33:59
CSV : 9801FFD745957397

- Problemas con la climatización de la biblioteca Miguel Delibes que fueron resueltas

Educación.

- La calefacción de la E.Infantil no funciona correctamente, se tomaron las medidas correctoras provisionales hasta que pudo solucionarse la avería .

Servicios sociales

- Dificultad en contactar con el centro por vía telefónica, se ha intentado asegurar la atención telefónica con más personal administrativo.
- Falta de apoyo a situaciones familiares en estado de emergencia se ha subsanado con un estudio y valoración personalizado y puesta en marcha las prestaciones sociales necesarias
- Se ha valorado positivamente las medidas de seguimiento de la población mayor por los profesionales todo el tiempo que los centros de mayores han estado cerrados.

Plazas de aparcamiento para personas de movilidad reducida.

Existe una demanda constante para la reducción de este tipo de plazas de aparcamiento por la dificultad que existe de aparcamiento en casi todo el distrito, está en estudio la viabilidad de revisar las existentes y ver si es posible su reducción teniendo en cuenta que son plazas dotacionales y no de uso individual

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

Durante el 2020 se han realizado las siguientes obras relacionadas con las SyR:

- Mejora de las instalaciones Lili Alvarez.
- Mejora de las instalaciones ANFEVI
- Mejora IDM La Elipa
- Mejora IDM Moratalaz

Están previstas si son aprobadas para 2021:

- IDM La Elipa: Obras de reparación de muro y gunitado de talud, iluminación de pistas de tenis y pádel, y remodelación de vestuarios del campo de fútbol 11, reparación cubierta gimnasio e interiores vestuarios.
- IDM LILY ALVAREZ obras de reparación del cerramiento, pavimentación, instalación eléctrica y mejora de la accesibilidad.
- IDM BASICA PATINAJE ANFEVI renovación de las instalaciones y mejora de la accesibilidad

9801FFD745957397

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MONSERRAT DIAZ PALACIOS - JEFA DE UNIDAD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 13:33:59
CSV : 9801FFD745957397

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020.

Se ha intentado adecuar la situación actual marcada por la pandemia con las demandas de la ciudadanía, intentado paliar y/o modificar aquellas que eran coherentes con la situación actual, prestando especial atención a que lo canales con Servicios sociales estuvieran abiertos y fluidos consiguiendo su disminución en comparación a 2019 en este concepto.

Continúan siendo elevadas las relacionadas con deportes al no poder realizarse las mejoras de las instalaciones por cuestiones presupuestarias que depende de la existencia de crédito o las derivadas de cierre de servicios y clases dirigidas en actividades deportivas por fata de personal al carecer de los medios presupuestarios necesarios para acometer las reformas necesarias y no tener competencia en la contratación de personal cuando es necesario o es preciso sustituir bajas

9801FFD745957397

Firma electrónica del responsable de la Unidad Gestora

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MONSERRAT DIAZ PALACIOS - JEFA DE UNIDAD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 13:33:59
CSV : 9801FFD745957397

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DISTRITO DE PUENTE DE VALLECAS

9801FFD745184B83

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 12:14:39
CSV : 9801FFD745184B83

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

Las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2020 referentes al Departamento de Servicios Sociales se pueden agrupar en las siguientes áreas:

Atención al público y citación: Se han planteado un total de 96 quejas en este ámbito son principalmente por la demora o ausencia en la atención telefónica, lista de espera para la atención presencial así como quejas en cuanto a la atención social recibida. Esto se debe principalmente al escaso personal de los Centros de Servicios Sociales tanto en las unidades administrativas que sería necesario ampliar y/o cubrir bajas laborales o vacantes de forma inmediata como en el grupo de Trabajo Social. Estas dificultades de personal conlleva que el personal asume más carga de trabajo de la establecida generándose imposibilidad de ofrecer un atención inmediata.

En el 2020 con la situación de pandemia y el confinamiento la demanda aumento casi el triple mientras que los recursos humanos de atención no aumentaron además de que se limitó el acceso presencial a los centros.

Es importante señalar que 25 de esas 96 quejas son de la misma persona que por circunstancias personales hace un uso inadecuado de este servicio. Por tantos las quejas reales podrían reducirse a 72.

Prestaciones de Mayores en Domicilio. Durante el 2020 hay únicamente 2 quejas relacionadas con el cambio de auxiliar de hogar. Esto se debe principalmente a que en el 2020 con la pandemia muchos mayores renunciaron al servicio debido a la pandemia así como la gran cantidad de bajas que se produjeron por fallecimiento y trajo el consiguiente cambio de turnos y servicios.

Centros Municipales de Mayores. En el año 2020 los centros han permanecido cerrados desde el 7 de marzo registrándose solo una sugerencia en cuanto a la apertura del servicio de comedor.

Gestión y tramitación de expedientes. Durante el 2020 se han registrado un total de 67 quejas relacionadas principalmente con el retraso en la valoración y concesión de ayudas económicas, insatisfacción por otras gestiones realizadas y quejas del servicio de comida a domicilio. Efectivamente la gran demanda recibida ha sido de gran envergadura y a supuesto en muchos casos un retraso considerable en la valoración y concesión de la ayuda.

Incidencias Servicios Técnicos. Se han registrado 2 quejas principalmente por condiciones de las instalaciones.

Felicitaciones al personal de los Centros de Mayores y Servicios Sociales. La atención recibida por parte de la población en situaciones de dificultad es valorada de manera positiva por la población aunque eso se suele reflejar más en el contacto directo que en el sistema de reclamaciones y sugerencias.

9801FFD745184B83

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 12:14:39
CSV : 9801FFD745184B83

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

- Se han trasladado al Departamento de Atención Social primaria todas las incidencias con el 010, cita previa y línea Madrid. Se ha trasladado a los órganos competentes la necesidad de contratación de más profesionales como administrativos y auxiliares de Servicios Sociales para mejorar la atención telefónica y presencial.

- Las direcciones de los respectivos centros han citado a las personas que se han sentido mal atendidas para analizar la situación así como trasladárselo al profesional de referencia y buscar soluciones llevándose a cabo el cambio de profesional si así se ha valorado por parte de la dirección. Es importante mencionar que el Centro de Servicios Sociales de San Diego se ve afectado por la situación personal y socio sanitario de una ciudadana que mantiene una actitud recurrente con el centro llegando a poner 25 reclamaciones.

- Se ha solicitado información a la empresa de SAD sobre las quejas recibidas y se procede a subsanar cuando se ha comprobado que se trata de un error de la empresa o administración.

- Se ha procedido a atender telefónica o presencialmente a todas las personas que han planteado una reclamación analizándose la situación que plantean y explicando la motivación de todas las actuaciones principalmente ampliaciones y reducciones.

- Se ha iniciado un impulso a la comunicación con la ciudadanía a través del mail y este 2020 cerca de un 25% ha sido atención por esta vía. Es necesario seguir incidiendo en esta nueva forma de comunicación y en el tiempo de respuesta.

- Se ha trasladado al Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social todas las incidencias con el fin de que se tenga conocimiento al tener ellos la relación contractual con las empresas.

- Se ha trasladado a la Junta de Distrito las quejas manifestadas en cuento a incidencias técnicas de los edificios.

- Se ha colaborado en la implantación de un nuevo plan de atención social primaria que ha supuesto el incremento de tiempos de atención y reducción de listas de espera. Las listas de espera que se mantienen se debe a la no suplencia de bajas laborales o vacantes que se van produciendo.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020.

- La situación de pandemia ha evidenciado aún más las deficiencias que se habían detectado anteriormente y en este contexto sociosanitario ha sido y es complicado introducir mejoras.

9801FFD745184B83

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 12:14:39
CSV : 9801FFD745184B83

- El acceso de los ciudadanos a los centros vía telefónica no se ha solucionado sino que se ha visto incrementado debido al crecimiento de la demanda social debido a la pandemia.

- Ampliación de la Relación de Puestos de Trabajo en 15 puestos de Trabajo Social y 5 auxiliares administrativos a través de un programa temporal de empleo debido a la situación de pandemia.
- El número de quejas en cuanto a la atención por los profesionales se ha reducido en el 2020.

- Ha aumentado las quejas respecto a la atención recibida en los centros debido a la pandemia ya que no solo es difícil acceder a los servicios sociales sino que ante el incremento de solicitudes de ayuda, la demora en la gestión sobre todo de ayudas económicas, supone un malestar importante en la ciudadanía.

- Se ha reducido bastante el número de reclamaciones relacionadas con el servicio de ayuda a domicilio aun así siguen llegando reclamaciones en cuanto a los cambios de auxiliares y de horario entre otras.

- La situación de pandemia ha provocado un mayor uso del mail.

- Incremento de la demanda de ayuda económica por lo que se han realizado contrataciones de emergencia para suministro de comidas elaboradas y cestas de alimentación, instrucción de Tarjetas Familia e incremento presupuestario para tramitación de ayudas de especial necesidad y emergencia.

- Incremento de tiempos de atención y reducción de listas de espera.

9801FFD745184B83

DEPARTAMENTO DE SALUD

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

El número de S y R recibidas este año, ha disminuido considerablemente en relación a años anteriores.

Las reclamaciones recibidas en este Departamento, están basadas fundamentalmente en temas relacionadas con Prevención y Promoción de la salud .Así, podemos señalar S y R relacionadas con el transporte de mercancías en un vehículo particular y temas relacionados con el incumplimiento de las normas COVID 19, por no usar mascarillas ni guantes por parte de la dependienta de un establecimiento de alimentación.

Cabe destacar, que a diferencia de otros años, no ha habido ninguna reclamación relativa a molestias ocasionada por animales ni por plagas. Únicamente hubo una reclamación relativa a suciedades ocasionadas en una zona donde existía una colonia felina, pero que no era competencia de este Departamento.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 12:14:39
CSV : 9801FFD745184B83

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Entre las medidas que se tomaron en el caso del transporte de mercancías, se efectuó visita de inspección con objeto de comprobar los hechos, por lo que se levantó la correspondiente Acta de inspección, apercibiendo al titular de dicho incumplimiento, el cual alegó que fue un caso puntual.

En el caso del incumplimiento de las normas COVID19, se efectuó visita de inspección al local, pudiéndose comprobar dichos hechos, por lo que se procedió a levantar Acta de inspección que dio lugar a un expediente sancionador.

Cabe señalar que desde este Departamento se efectúan las inspecciones del cumplimiento de la normativa COVID, en los establecimientos destinados a alimentación, hostelería y a todos los establecimientos destinados a Salud Pública objeto de inspección por parte este Departamento.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

En comparación con otros años, cabe señalar que no se han recibido de S y R relativas a molestias ocasionadas por animales en vivienda, así como las provocadas por el Síndrome de Noé y por las colonias felinas.

Sin embargo, has sido relevantes las S y R referidas a la Prevención de la salud, las cuales se resolvieron favorablemente.

Hay que señalar la importancia que tiene el cumplimiento de las normas COVID por parte de los establecimientos, dado el estado actual de la pandemia. Desde este Departamento se efectúan inspecciones constantes a los establecimientos a la vez que se efectúan las inspecciones de los locales en materia sanitaria.

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020

Las sugerencias y reclamaciones recibidas en el Departamento de Educación durante el año 2020 se pueden agrupar de la siguiente forma:

Propias del Servicio: Relativas a precios de Escuelas Infantiles, y campamentos en centros educativos.

Relativas a edificios educativos: El 62,5 % de las reclamaciones recibidas se refieren a reclamaciones en el mantenimiento de los edificios educativos municipales, escuelas infantiles y centros educativos de infantil y primaria.

9801FFD745184B83

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 12:14:39
CSV : 9801FFD745184B83

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

- Las relativas a mantenimiento de edificios se dan traslado a Servicios Técnicos habiéndose no obstante efectuado multitud de obras de reparación y acondicionamiento en los colegios.
- Con respecto a precios y campamentos se aclaran, ya que las reclamaciones hacen referencia a servicios no prestados por el ayuntamiento.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Con respecto a años anteriores el número de sugerencias y reclamaciones en lo que se refiere a los servicios educativos prestados por la Junta Municipal y el Ayuntamiento ha sido menor. Siendo la mayor parte de las reclamaciones pertenecientes a los Servicios Técnicos.

9801FFD745184B83

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020

En este año atípico por el COVID, las áreas con más sugerencias y reclamaciones ordenadas de mayor a menor son las siguientes: **Disciplina Urbanística** con 41 syr, (donde más del 70% son por suciedad de solares), **Espacios públicos** con 32 syr, (donde la mayoría son por Mobiliario urbano, Marquesinas y Mupis <soportes de publicidad>, publicidad en espacios públicos; muchas de ellas no competencia del Distrito) **Mantenimiento de dependencias Municipales** con 30 syr (la mayoría en instalaciones deportivas), **Movilidad y Trasporte** con 25 syr (la mayoría relacionadas con Calzadas defectuosas, calles estrechas, luces encendidas, aparcamientos en vía pública), **Medio Ambiente** con 14 syr (limpieza de equipamientos y de áreas recreativas).

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

-Se han intensificado las ordenes de ejecución por disciplina urbanística del Distrito para la limpieza y adecuación de solares de particulares. Se perseverará en la ordenes de ejecución a los propietarios de solares insalubres, a la vista de los datos del 2020.

- Conforme a los acuerdos del Pleno de Puente de Vallecas, y en relación a las quejas de sugerencias y reclamaciones, se van a crear instalaciones de ocio y deporte al aire libre (Las cuales se financiarán con presupuestos participativos del SURESTE de Madrid de Coordinación Territorial), como son:

Información de Firmantes del Documento
ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 12:14:39
CSV : 9801FFD745184B83
MADRID

. Circuitos Biosaludables en todo el Distrito
. Ruta de Rocódromos en el Distrito

A tal efecto se coordinarán las actuaciones con el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad (equipamientos urbanos), y con el Área Delegada de Deporte las actuaciones que se pretenden realizar.

-También se realizarán obras para fomentar el Deporte en el Distrito dentro de las instalaciones existentes. Para ello se van a realizar las actuaciones planificadas en el año anterior por IFS, dentro de las prioridades del Distrito, y en la medida que lo permita la financiación y los recursos humanos con los que se cuente. Se han solicitado los créditos para acometer tales actuaciones incluyéndose piscinas, instalaciones deportivas municipales, colegios etc,,

-En lo referente a movilidad y transporte para realizar obras en Vía Pública se estará en contacto con la S.G. de Conservación de Vías Públicas y Movilidad y la S.G. de Planificación Movilidad y Transporte para coordinar las obras que entran en competencia del Distrito que se pueden realizar con el nuevo Acuerdo Marco de Obras existente, dentro de la financiación disponible y de los recursos humanos del Distrito con los que se cuente al final. El objetivo inicial es mejorar la accesibilidad del casco antiguo de Puente Vallecas, teniendo en cuenta la problemática que esto supone. La opción barajada sería hacer viales de tránsito compartido entre el vehículo y el peatón para no eliminar plazas de aparcamiento existente, sin perjuicio de las creaciones de aparcamiento para residentes-PAR, por parte del Área correspondiente.

Por último, se indica que en el nuevo contrato de mantenimiento de equipamientos del Distrito se ha reforzado la limpieza de las Instalaciones Básicas Deportivas, en aras a atender a las quejas por este motivo. La limpieza y otras incidencias de vías públicas no dependen del Distrito; para ello se darán las incidencias correspondientes, intensificando lo que ya se viene haciendo.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020.

Para paliar las incidencias en limpieza de espacios públicos abiertos, Instalaciones deportivas y problemas de movilidad se proyectaban las siguientes actuaciones:
-Establecer control mediante tablas Excel del grado de cumplimiento de las órdenes de ejecución de limpieza de solares; se han intensificado las ordenes de ejecución para su limpieza y adecuación, como consecuencia de este control.

-Mejorar la descripción del Excel Actual de SYR para filtrar por tema y área de competencias a los efectos de actuar sobre ellas con mayor rapidez si son reiterativas en áreas de actividad. Se han creado nuevas tablas en el Servicio para la identificación e integración de problemas y se han dado las órdenes oportunas a la empresa de mantenimiento para su resolución en su caso; tomando nota de las propuestas de obras para su realización dentro de las competencias del Servicio.

9801FFD745184B83

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 12:14:39
CSV : 9801FFD745184B83

-Se han ejecutado arreglo de calles en varias zonas del Distrito mejorando la movilidad por valor de 375.000 €.

-Se pretendían reformar zonas verdes conforme a las nuevas competencias de obras del Distrito dotándolas de mobiliario urbano: áreas para mayores, para jóvenes, niños, zonas caninas etc. Mejorar la interrelación con las áreas en los ámbitos que afecten al Distrito. Se han tomado las Acciones pertinentes para crear una red de circuitos bio-saludables. Hay que tener en cuenta que no se han podido ejecutar obras por haberse suspendido la financiación por IFS por la pandemia. Este año se han solicitado financiación por fondos de reequilibrio territorial.

-Se quería independizar las instalaciones eléctricas de algunas IDB del Distrito que actualmente dependen del alumbrado público, para controlar mejor el horario de uso de las instalaciones. Ejemplos: Miguel Hernández, Parque Madrid Sur, Parque Marchamalo, Puerto Costabona, Ramón Pérez de Ayala, San Anselmo.

-Se iban renovar las siguientes Instalaciones Deportivas Básicas: IDM RONDA DEL SUR, IDB IMAGEN/Vizconde Arlesson, IDB RAMON PEREZ DE AYALA, IDB ANDEVALO, 6, PISTA PUERTO DE BALBARAN, Andévalo, YESEROS, CERRAMIENTO, CAMPO DE LA PALOMA.

Estas dos últimas acciones de obras estaban planificadas por Inversiones financieramente sostenibles-IFS en 2020, y no se han podido realizar por la suspensión de la financiación por el Ayuntamiento de Madrid, debido a la pandemia COVID. Se espera que se puedan realizar en 2021, condicionado evidentemente a la financiación existente y recursos humanos disponibles.

UNIDAD DE DEPORTES

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020

Las reclamaciones referidas a las *Instalaciones deportivas* y específicamente al **Uso libre de instalaciones deportiva**s constituyen el grueso de las recibidas, presentadas por usuarios que encuentran deficiencias en las instalaciones, tanto en lo referido a su equipamiento de vestuarios, duchas, secadores, temperatura del agua, climatización interior, como a su percepción acerca de la atención proporcionada por algunos empleados públicos. En su gran mayoría se refieren a situaciones ocurridas en los CDM de acceso controlado.

Asimismo, durante este año 2020, se han recibido reclamaciones relacionadas con las nuevas tecnologías. Se han comunicado por los usuarios dificultades de acceso a los CDM para participar en las diversas actividades ofrecidas, debido por un lado a la cancelación de la efectividad de los abonos mensuales desde el 15 de marzo, al iniciarse el estado de alarma y por otro al desconocimiento de la información emitida por la DGD respecto al método alternativo implementado telemáticamente a través de la web y al monedero virtual que debe ser activado presencialmente en un CDM, para obtención de contraseña y alta en la carpeta ciudadana.

En este sentido, se han recibido tanto solicitudes de devolución de importes, como de información del modo de adquisición de entradas y comunicación de las dificultades informáticas encontradas por las personas reclamantes, al utilizar la aplicación creada al efecto.

9801FFD745184B83

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 12:14:39
CSV : 9801FFD745184B83

En las IDB, las reclamaciones presentadas durante 2020, ponen de manifiesto el incumplimiento de las medidas de restricción de la movilidad durante la pandemia y hacen mención a la práctica deportiva sin autorización durante la vigencia del estado de alarma. En alguna de ellas, como es el caso de la Instalación Deportiva Municipal Básica Hermanos Trueba solicitan el cierre de esa IDB o bien el control municipal de su aforo y se obligue al cumplimiento de las medidas preventivas sanitarias.

Asimismo, trasladan información acerca de averías en los suministros de energía eléctrica o agua, que impiden o limitan la práctica deportiva libre.

Las referidas a **Clases y escuelas deportivas** son escasas, nulas en las escuelas deportivas contratadas por el Distrito y las recibidas se refieren a problemas puntuales resueltos relacionados con horario o asistencia.

Los **Torneos, competiciones y pruebas** de los *Servicios y promoción deportiva*, han sido suspendidos en su mayoría debido a las medidas de prevención de contagios por COVID19.

Se han recibido asimismo diversas felicitaciones por el buen trabajo realizado en distintos CDM del Distrito, en la atención al público.

CDM ÁNGEL NIETO

En este CDM, buena parte de las quejas se refieren a las instalaciones de piscina climatizada, pues existen deficiencias en las instalaciones, pendientes de solucionar.

Se producen filtraciones de agua en planta -1, cuando llueve.

Asimismo, actualmente están anulados los vestuarios y las taquillas, siempre siguiendo las recomendaciones sanitarias.

Es una instalación con más de treinta años. El equipamiento en general es muy antiguo, se deteriora, se rompe y se queda pendiente de sustitución. Se han realizado pequeñas reformas para arreglar averías significativas.

En 2020 se han quedado pendientes de realización algunas de las inversiones financieramente sostenibles previstas, así como alguna previsión de la DG patrimonio y las reparaciones a cargo de la empresa de mantenimiento CLECE. La cubierta exterior, la sustitución de canalones actuales por otros más amplios, ángulos de remate y redes antipaloma, pues entran al pabellón estos animales.

CDM ENTREVÍAS

Sobre las quejas que se refieren las instalaciones de piscina climatizada, se informa desde el CDM del envío de un parte diario a la empresa de mantenimiento, con las incidencias que se producen y habitualmente se tramitan de inmediato. Sin embargo, el problema con los aparatos de climatización y el agua caliente sanitaria, no acaba de solucionarse y en estos momentos se encuentra asimismo pendiente.

Este CDM tiene una importante cantidad de reclamaciones debidas a la atención al público de su personal, con quien, según se especifica en las reclamaciones, se producen incidentes al discrepar el público de las directrices o recomendaciones indicadas por los empleados municipales.

9801FFD745184B83

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 12:14:39
CSV : 9801FFD745184B83

CDM WILFRED

Este CDM continúa siendo denominado "Polideportivo Alberto Garcia". Se ha recibido queja referida a las instalaciones de piscina climatizada, si bien sus equipos técnicos y máquinas no presentan problemas relevantes.

CDM PALOMERAS

En este CDM hay reclamaciones acerca de la ausencia de accesibilidad de las piscinas municipales de verano, si bien la mayor parte de las reclamaciones de este centro se refieren al uso de las instalaciones deportivas por equipos integrados en clubs deportivos y el acceso a las mismas por los familiares y allegados, a modo de público.

Las piscinas de verano se destinaron en la temporada estival 2020, reducida a un tercio de la habitual debido a la pandemia, a campamentos socio educativos para población vulnerable. Ello supuso la emisión de personas que se sintieron excluidas del uso de estas instalaciones.

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Reclamaciones relacionadas con las nuevas tecnologías: Se ha dado publicidad en los canales de difusión municipales, del modo de darse de alta en la carpeta ciudadana y obtención de contraseña para acceso a la app de reserva de entradas a los CDM para todo tipo de actividades.
Para gestionar las Solicitudes de devolución de importes, como de información del modo de adquisición de entradas, se realizan llamadas telefónicas a las personas reclamantes indicando el procedimiento a seguir para la gestión del monedero virtual de Deportes.

Se viene procurando la **solución de deficiencias en las instalaciones**, tanto en lo referido a su equipamiento de vestuarios, duchas, secadores, temperatura del agua, climatización interior, mediante el impulso de las actuaciones de obras y reparaciones pendientes. Por el momento y hasta que sea indicado por las autoridades sanitarias, se mantienen en vigor, en la mayoría de CDMs, la supresión del uso de secadores, de vestuarios o cabinas individuales y de duchas que carezcan de mamparas. Se encuentran habilitadas únicamente las duchas de agua fría sitas en el mismo recinto de la lámina de agua.

Percepción acerca de la atención al público del personal de CDM. Para evitar incidentes que pueden producirse al discrepar el público de las directrices o recomendaciones indicadas por los empleados municipales, se ha hablado por la dirección con las personas responsables operativas de turnos de mañana y de tarde, al objeto de dialogar con aquellas personas empleadas que hayan participado en estos incidentes.

9801FFD745184B83

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 12:14:39
CSV : 9801FFD745184B83

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020.

Se encuentra permanentemente **en ejecución la difusión de la información relacionada con las nuevas tecnologías**. Las acciones de divulgación se han realizado a través de las redes sociales y de plataforma de difusión de video. Los empleados públicos han recibido información al respecto y se encuentra en constante implementación esta formación mediante las facilidades del programa EASYDRO.
Ello contribuirá eficazmente a la mejora del servicio. Número de personas usuarias del servicio afectadas por la medida, media mensual: 3.900

El grado de **ejecución de las distintas obras y reparaciones** de los CDM varía en función de su responsable o promotor. Se encuentran pendientes de adjudicar diversos contratos de obras promovidos por la DG de Patrimonio. Se encuentran pendientes de solucionar averías persistentes en los equipos de climatización del agua de los CDM ANGEL NIETO y ENTREVÍAS.

Tras conversaciones de Responsables Operativos de CDMs, con aquellas personas empleadas que hayan participado en incidentes con el público, **se han solucionado en buena medida y se han armonizado posturas**, estableciendo criterios claros que permitirán evitar conflictos.

UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020

El estudio de las reclamaciones y sugerencias presentadas en relación con el **funcionamiento de los centros culturales** del distrito se refieren fundamentalmente a los siguientes bloques.

- En el Centro Sociocultural Alberto Sánchez, calle Risco de Peloche 14:
Edad de inicio de talleres para niños de 4 años, queja instalaciones donde se da el taller de Cerámica, suspensión taller Bailes de Salón por no haber sustituto, aula taller Bailes de Salón con olores y humedades, aula del taller de Fotografía Digital plafón fundido, incidencias con el pago de talleres domiciliado, por cambio de cuenta del interesado, queja instalaciones aula del taller de Manualidades, problemas con la Plataforma de Actividades para sacar el abonare, queja de profesor taller de Alemán, etc.

- En el Centro Sociocultural Talleres de Creatividad, calle Sierra Carbonera 74:
Barra de ejercicios de gimnasia inestable, queja hacia el profesor del Taller de Bailes Latinos, falta de información en matriculaciones, etc.

- En el Centro Cultural El Pozo, avenida las Glorietas 19-21:
Agradecimiento hacia profesores que imparten los talleres de pintura y cerámica, falta de suministro papel higiénico en los baños, luces encendidas, y mal iluminación Auditorio Pozo etc.

- En el Centro Cultural Lope de Vega, calle Concejo de Teverga 1:

9801FFD745184B83

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 12:14:39
CSV : 9801FFD745184B83

MADRID

Taller Estiramientos y Tonificación, falta de la monitora sin ser sustituida, impacto y paño superior fracturado con condensación de humedad el planta 2ª, solicitud devolución del taller de Conocer Comunidad de Madrid, por el estado de alarma covid 19, etc.

Actividades culturales en **medio abierto.**
- Organización de la Cabalgata de Reyes, queja por realización actividades en el Bulevar de Peña Gorbea estando en estado de alarma covid 19, etc.

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal

- En referencia a todo lo relacionado con la suspensión de clases de algunos de los talleres de los Centros Culturales, se ha coordinado con la empresa adjudicataria del contrato y se han subsanado las dificultades planteadas, recuperándose todas las horas de clases no impartidas. Las quejas a los monitores de la empresa adjudicataria, también se ha comunicado a la misma, para su conocimiento y solución, hablando y coordinando con los monitores implicados, quedando resuelto todos los problemas planteados.

- En relación a la felicitación a los profesores de los talleres relacionados, se les traslado la misma a ellos y a la empresa adjudicataria.

- Comunicación a la empresa de limpieza, para la reposición periódica del papel higiénico.

- Solucionado el problema de apagado de luces en el Auditorio del Pozo.

- En relación a las incidencias con el pago, emisión de abonaré en la plataforma de actividades, se le ha ido dando solución a cada reclamación a lo largo del año 2020.

- En relación a las instalaciones en el aula donde se dan los **talleres de Cerámica y Manualidades** en el CSC Alberto Sánchez, donde faltaba equipamiento (pila cerámica) o elementos, se ha coordinado con los diferentes servicios y con la empresa de mantenimiento, para proceder a su mejora, instalándose dicha pila de Cerámica en el año 2020. Igualmente se le dio solución al problema de olores y humedades en el aula del taller de Bailes de Salón. Reposición del plafón fundido en el aula del Taller de Fotografía Digital. La barra de ejercicios de gimnasia del CSC Talleres de Creatividad, se procedió a su sujeción.

- En relación al impacto en el cristal, y paño superior fracturado con condensación de humedad el planta 2ª, se realizó la oportuna denuncia la comisaria de Policía Nacional, y se comunicó al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana. Queda pendiente su reposición para el 2021.

- En relación con la Cabalgata de Reyes, siempre han realizado reuniones de coordinación con los servicios y empresas implicadas, policía, etc., para tratar de mejorar la organización de la misma; se toma nota de la reclamación para futuras ediciones.

- Las actividades realizadas en el Bulevar de Peña Gorbea, siempre se han realizado conforme a las medidas sanitarias y de seguridad, que marca las diferentes órdenes de la Comunidad de Madrid y sus modificaciones en cada momento.

9801FFD745184B83

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 12:14:39
CSV : 9801FFD745184B83

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Respecto a las incidencias relacionadas con la impartición de talleres en los Centros culturales, a través de la petición de informes y coordinaciones con la empresa adjudicataria se han podido subsanar dichas incidencias.
Podemos concluir que, en un porcentaje muy elevado, prácticamente en su totalidad, se ha ido dado solución, a todas las incidencias y quejas planteadas durante el año 2020. No obstante, las incidencias que hayan quedado pendiente, se solucionaran en el año 2021.

9801FFD745184B83

Alberto Merchante Somalo
COORDINADOR DEL DISTRITO DE PUENTE DE VALLECAS

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2021 12:14:39
CSV : 9801FFD745184B83

9801FFD744DB1EB2

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE RETIRO

Información de Firmantes del Documento

MADRID

TOMÁS BELLO CARRO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 15:28:22
CSV : 9801FFD744DB1EB2

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD744DB1EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

TOMÁS BELLO CARRO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 15:28:22
CSV : 9801FFD744DB1EB2

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

Se ha de indicar que, para todos los escritos recibidos y en todos los casos que se describen en el presente informe, se ha dado la oportuna respuesta, dentro del plazo marcado por la aplicación.

Once felicitaciones: una a la IDM La Chopera, una a la IDB Cocheras, una al Concejal Presidente del Distrito, cinco a una monitora IDM Daoiz y Velarde, una a la Vocal Vecina de Mas Madrid, una al personal de la OMIC y una al personal que tramita las licencias. Todas ellas han sido transmitidas a las personas mencionadas, y a sus jefaturas en su caso.

Centros Deportivos: IDM La Chopera, IDM Daoiz y Velarde, Instalaciones Deportivas Básicas

En relación con las instalaciones deportivas del Distrito se ha recibido alguna reclamación por incidencia puntual sobre avería, deterioro, limpieza o mantenimiento. Transmitidas a la empresa correspondiente, han sido subsanadas en breve espacio de tiempo.

Cuatro reclamaciones por espera para ser atendidos en la taquilla, una en la IDM La Chopera y tres en la IDM Daoiz y Velarde. Son situaciones puntuales por fechas concretas de alta afluencia de personas a las taquillas.

Quince reclamaciones por dificultades para reservar o cancelar servicios, así como renovación de carnés, a través de las aplicaciones informáticas o la página web. En todos los casos se ha realizado una llamada telefónica a la persona que reclamaba para solucionar su problema. También se ha comunicado desde el Departamento de Deportes a la DG de Deportes para la subsanación o mejora de las aplicaciones.

Seis escritos mostrando desacuerdo con la aplicación de los protocolos Covid-19. Se ha enviado respuesta explicando la necesidad de aplicar tales protocolos.

Cinco escritos sugiriendo ampliar los horarios y ampliar las aperturas los festivos o el mes de agosto. Se ha enviado respuesta explicando la imposibilidad de lo sugerido, tanto por no contar con personal suficiente, como no ser legal la ampliación de los turnos sugeridos para los trabajadores. Asimismo es preciso el cierre de las instalaciones en agosto para su mantenimiento.

El resto de los escritos presentados en relación con los centros deportivos están motivados por desacuerdos y opiniones sobre cómo debería ser la organización o la normativa municipal.

CULTURA

CC Las Californias: cuatro reclamaciones por un taller que se prestaba defectuosamente.

Cuatro escritos en relación con los talleres. Dos de ellos por no haber obtenido plaza, solicitando aumento de plazas. Uno solicitando un nuevo grupo de teatro y otro solicitando

9801FFD744DB1EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

TOMÁS BELLO CARRO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 15:28:22
CSV : 9801FFD744DB1EB2

que se imparta el taller en el exterior. No se puede conceder lo solicitado por las limitaciones de espacio. En todo caso, mientras duren los protocolos Covid referidos a cierres de servicios o reducción de aforos, este tipo de sugerencias no pueden ser tenidas en cuenta.

Cine de verano, hemos tramitado un escrito solicitando adaptar la actividad para personas sordas.

Centro Socio Cultural Clara Campoamor Once reclamaciones motivadas por las obras de sustitución de la instalación de climatización del Edificio. Se ha explicado a las personas que reclamaban que las obras eran totalmente necesarias y que, durante algún tiempo, era preferible funcionar sin climatización mientras fuera posible y a pesar de las molestias con objeto de no cerrar las salas, si bien acabado este plazo, ha sido obligado cerrar las salas para finalizar las obras.

El resto de los escritos referidos a centros culturales han estado motivados en algún caso por una incidencia puntual de mantenimiento, subsanada de inmediato y en el resto de los casos por opiniones particulares sobre cómo deberían organizarse los talleres, los centros o desacuerdos con la normativa municipal.

SERVICIOS SOCIALES

En cuanto a la Atención Social Primaria y ayudas sociales, se ha recibido una reclamación por no conseguir atención telefónica en el Centro de Servicios Sociales de Retiro.

En cuanto a los Centros Municipales de Mayores (de ocio), ha habido varias reclamaciones por averías puntuales o mantenimiento de instalaciones, todas ellas solucionadas a la mayor brevedad posible.

El Centro de Mayores Pío Baroja ha sido objeto cinco reclamaciones por incidencias en la calefacción y el ascensor.

El Centro de Mayores Pérez Galdós ha tenido dos quejas por una pequeña incidencia en el mantenimiento de los aseos: jabonera rota y funcionamiento del secamanos. Se han repuesto las piezas defectuosas.

MEDIO AMBIENTE

Relativo a contaminación acústica, hemos recibido cuatro reclamaciones por ruidos emitidos por la climatizadora del edificio de Servicios Sociales y Apartamentos Tutelados. Se ha revisado la instalación detectando una avería que fue resuelta a la mayor brevedad. Por otro lado, se ha informado a las personas reclamantes que se estudiará efectuar la sustitución de estas instalaciones en función de la disponibilidad presupuestaria.

Los Evacuatorios del Parque del Retiro han generado tres reclamaciones, una por un pequeño desperfecto y dos quejas por el trato recibido. Todo ello ha sido notificado a la empresa para que procediera a la reparación inmediata así como a dar un toque de atención

9801FFD744DB1EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

TOMÁS BELLO CARRO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 15:28:22
CSV : 9801FFD744DB1EB2

a su personal. Tres escritos más sobre estas instalaciones han estado motivados por el desacuerdo con los horarios de apertura y con el cierre del servicio con ocasión de los primeros protocolos Covid.

Las obras en la vía pública realizadas por el Distrito han dado lugar a una reclamación por la ubicación de una plaza de aparcamiento para vehículos de personas con movilidad reducida. Se ha constatado que, efectivamente, podía crear alguna molestia a las personas que la utilizaran, por lo que se cambió su diseño para eliminar esas molestias.

Dos reclamaciones por las molestias ocasionadas por las obras en la Pza. Abtao/Valderribas, realizándose visita de inspección a las mismas por parte de los técnicos municipales y constatando que las obras estaban correctamente señalizadas.

Trece escritos por las obras realizadas en la Cl Marqués de Lozoya, cinco de ellos de la misma persona. Casi todos por desacuerdo con el proyecto y el resultado final. El proyecto fue estudiado y aprobado por todos los órganos competentes y, como consecuencias de las reclamaciones se constató nuevamente por todos ellos que su diseño era correcto. Una queja por el ruido de las máquinas de cortar piedra, que fue puntual y necesaria su utilización, dentro del horario autorizado.

Cuatro escritos por las obras de la Cl Pez Austral. Se constató que las obras estaban correctamente señalizadas y su desarrollo se estaba ajustando al proyecto sin errores.

Si bien las obras en la vía pública conllevan ciertas molestias, su objeto ha sido principalmente la eliminación de barreras arquitectónicas y la mejora estética de la zona, respondiendo además a peticiones de las asociaciones vecinales. En todo caso han estado correctamente señalizadas y se han ajustado tanto al proyecto aprobado por los diversos órganos competentes, como a la normativa de aplicación.

MOVILIDAD

Once solicitudes de reserva de espacio en la vía pública para aparcamientos de motocicletas y de bicicletas. Se han tramitado los expedientes de reserva de espacio correspondientes, habiéndose creado dos reservas de espacio para motocicletas, y denegado las otras nueve solicitudes tras haber realizado las visitas de inspección correspondientes para su valoración comprobándose que no eran necesarias.

2. Medidas implantadas y ejecutadas

- Se solicitó a la empresa que presta el Servicio Cine de Verano su adaptación para la inclusión de personas sordas, obteniendo respuesta afirmativa de la empresa de forma inmediata.

- Ante averías o deterioros de instalaciones se requiere a la empresa de mantenimiento para que se realicen las obras de reparación con la mayor celeridad y comprobándose

9801FFD744DB1EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

TOMÁS BELLO CARRO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 15:28:22
CSV : 9801FFD744DB1EB2

la subsanación del problema. En el caso de producirse en instalaciones de climatización, siempre se proporcionan aparatos eléctricos climatizadores para paliar el efecto de la incidencia.

- En relación con los ruidos de una climatizadora en edificio municipal, se ha revisado la instalación, reparándose una avería detectada, así se ha comunicado a los reclamantes, informando además que está en estudio la sustitución de esta instalación.

- Cuando se ha reclamado por falta de limpieza de instalaciones deportivas básicas, se ha requerido a la empresa de mantenimiento que intensifique las tareas de limpieza, obteniendo respuesta afirmativa por su parte.

- Con relación a los elementos rotos por actos vandálicos o sugerencia de nuevas instalaciones, se reponen o se estudia la nueva instalación sugerida, en función de la disposición presupuestaria.

- Cuando se ha producido un trato no adecuado por parte de personal municipal se ha dado traslado a la jefatura del servicio correspondiente para su corrección.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Se ha observado una disminución significativa en relación con años anteriores de reclamaciones relacionadas con la limpieza y mantenimiento de las instalaciones deportivas, ello debido al esfuerzo realizado por el Distrito en cuanto a la realización de obras de mejora, acondicionamiento, eliminación de barreras, así como modificaciones en el contrato correspondiente, aumentando las horas de limpieza.

Se espera que, ya finalizadas las obras de sustitución de la climatizadora, se preste el servicio de salas de estudio en el Centro Sociocultural Clara Campoamor a plena satisfacción de usuarias y usuarios.

Se estima que los talleres culturales se prestan correctamente, únicamente para uno de los talleres del año 2020 se constató que no se estaba prestando conforme a lo ofertado, por lo que se mantuvo una reunión de los responsables y la empresa de servicios, obteniendo una solución que fue aplicada y se eliminó el problema.

Los problemas surgidos en las relaciones de la ciudadanía con el Distrito a través de aplicaciones informáticas están siendo solucionados por el Servicio afectado caso por caso, además de reportar todas las incidencias a los órganos competentes tanto en la implementación como en el mantenimiento de las estas aplicaciones.

9801FFD744DB1EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

TOMÁS BELLO CARRO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 15:28:22
CSV : 9801FFD744DB1EB2

En cuanto a las denuncias sobre particulares (veinte) se ha dado la información útil y precisa para realizar este tipo de denuncia, informando también sobre las actuaciones que ya se estuvieran llevando a cabo por el Distrito. En ocasiones en que se así se ha estimado oportuno, se ha iniciado el expediente de disciplina urbanística correspondiente.

Sobre los escritos por desacuerdos con la normativa, los más recurrentes han sido por la autorización de terrazas de veladores en banda de estacionamiento (veintisiete). Se ha explicado el motivo del Ayuntamiento para realizar estas autorizaciones, facilitándose asimismo información útil sobre las nuevas plazas de estacionamiento para residentes creadas en consecuencia.

Se puede concluir que las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020 han sido efectivas, resolviendo los problemas planteados por la ciudadanía en relación con la prestación de los servicios del Distrito.

9801FFD744DB1EB2

EL COORDINADOR DEL DISTRITO RETIRO
Tomás Bello Carro

Documento firmado electrónicamente en los términos y fecha expresados al pie de este escrito

Información de Firmantes del Documento

MADRID

TOMÁS BELLO CARRO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 15:28:22
CSV : 9801FFD744DB1EB2

9801FFD74574470D

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE SALAMANCA

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS BLANCO BRAVO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 02/03/2021 08:38:34
CSV : 9801FFD74574470D

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

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

Una vez analizadas todas las sugerencias y reclamaciones recibidas en el Distrito de Salamanca durante el año 2020, podemos determinar que la mayoría de ellas versan sobre los siguientes temas:

9801FFD74574470D

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS BLANCO BRAVO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 08:38:34
CSV : 9801FFD74574470D

- Cultura

La mayoría de las sugerencias y reclamaciones presentadas en materia de cultura han estado relacionadas con las devoluciones de cuotas de los talleres culturales impartidos por los centros en los que los usuarios solicitaban la baja.

Asimismo, aunque en menor medida, también se han recibido algunas reclamaciones para dejar constancia del proceso de matriculación en el centro cultural Maestro Alonso -centro de gestión integral- respecto al sistema de matriculación en los otros dos centros culturales (Buenavista y Rafael Altamira), por considerar que al no utilizarse la plataforma PLACT, el sistema de dicho centro perjudica a dichos usuarios a la hora de seleccionar talleres.

- Deportes

Se ha de destacar que se han producido un descenso cuantitativo importante en comparación con los años 2018 y 2019. Nos encontramos en que las materias reclamadas no tienen un perfil determinado, si bien cabe destacar en este sentido que en materias como COVID-19, mantenimiento y conservación de las unidades deportivas, profesorado, atención al público y los tiempos de espera para acceder a la prestación del servicio son las más significativas.

También se han recibido reclamaciones por el cierre de algunas dependencias producidas por el cumplimiento sanitario frente a la pandemia, lo que ha supuesto reubicar usuarios en nuevos espacios y horarios con lo que esto supone al usuario.

No destaca ningún centro deportivo que absorba un porcentaje amplio de reclamaciones, si bien son los centros con mayor número de usuarios los que recibe más número de sugerencias como son el C.D.M. Gimnasio Moscardo, C.D.M. Alcántara y C.D.M. Fuente del Berro.

- Servicios Sociales

Cabe destacar que en los últimos años se ha reducido considerablemente el número de reclamaciones relacionadas con esta materia. Las reclamaciones recibidas, aunque en muy bajo número, han sido por no haber podido contactar con el centro, por no poder facilitar cita inmediata al inicio del confinamiento, por solicitudes de ayudas económicas o por el retraso en el traslado de su expediente. Pese a lo anterior, se significa que se trata en todo caso de reclamaciones muy puntuales.

- Servicios Técnicos

La mayoría de las reclamaciones recibidas en este servicio a lo largo de 2020 han estado relacionadas con la instalación de terrazas de veladores y su afección al número de plazas de estacionamiento. En la mayoría el ciudadano reclamaba una merma de las plazas verdes para residentes, habiéndose contestado con la explicación de la compensación de las plazas que se realiza antes de ocupar plazas de residentes.

Se han recibido también numerosas reclamaciones sobre las modificaciones en la ordenación del tráfico realizadas en el barrio de La Guindalera, a raíz de las obras de

9801FFD74574470D

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS BLANCO BRAVO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 08:38:34
CSV : 9801FFD74574470D

accesibilidad y peatonalización de algunas calles. En general, todas ellas referidas al tránsito de vehículos.

Otro tema predominante en las reclamaciones tenía como objeto la reclamación de reservas de motocicletas y de bicicletas.

Por último, hay otro grupo de reclamaciones que versa sobre las molestias que suponen las obras o sobre la solicitud de intervención en algunas zonas en particular.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

- Cultura

En cuanto a las más predominantes, que son las sugerencias y reclamaciones presentadas en materia de cultura que han estado relacionadas con las devoluciones de cuotas de los talleres culturales impartidos por los centros en los que los usuarios solicitaban la baja, existen dos tipos de reclamaciones:

En primer lugar, aquellos usuarios que no solicitan la baja de la actividad en plazo y como consecuencia se les cobra el trimestre. Para estos casos se establecerá una mejor información a través de carteles o similar en los centros culturales.

En segundo lugar, aquellos usuarios que reclaman por la demora en la tramitación de la devolución de las tasas a pesar de haber sido solicitada en plazo. Puesto que el procedimiento administrativo es bastante largo la prioridad es reducir al menor número posible este tipo de reclamaciones mediante una mejor información.

- Deportes

  - **Centro Deportivo Municipal Gimnasio Moscardo**

Se han realizado obras en salas polivalentes para su apertura después del cierre de las mismas. Se refuerzan los servicios de limpieza e higiene en todas las dependencias del centro. La dirección del centro permanentemente hace inciso con la plantilla que trabaja cara al público de conseguir una atención personalizada y eficaz. Se han realizado diferentes acciones de mantenimiento y conservación en los edificios del centro, transmitiendo una imagen acorde a los valores que transmite el deporte.

  - **Centro Deportivo Municipal Alcántara**

Se mantiene periódicamente con la empresa adjudicataria visitas de trabajo con el fin de supervisar y controlar los servicios prestados haciendo cumplir los contratos firmados. Ha quedado pendiente la realización de la comisión de seguimiento debido al COVID-19, si bien trimestralmente se han mantenido con el Director General,

9801FFD74574470D

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS BLANCO BRAVO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 08:38:34
CSV : 9801FFD74574470D

Gerente y responsable de la instalación de la empresa diferentes reuniones en las que se trabajan y analizan las reclamaciones de los usuarios y sus soluciones.

- **Centro Deportivo Fuente del Berro**

Se ha trabajado con la empresa adjudicataria de los servicios deportivos la atención al usuario y el cumplimiento de las tasas, reforzando a los auxiliares taquilleros con información de los programas de ventas de taquillaje. Se hace mucho hincapié en el mantenimiento y conservación de las diferentes unidades deportivas con la empresa concesionaria.

- **Instalaciones Deportivas Básicas Breogan, Eva Duarte y Boston**

Se continúa trabajando en las diferentes instalaciones para mantener la calidad de servicio ya que las incidencias son mínimas. Se han pintado todos los exteriores de estos centros.

- Servicios Sociales

Se han establecido medidas para dar solución a todas las reclamaciones recibidas. Por ejemplo, el tema más predominante, aunque con tan solo cuatro reclamaciones, que ha sido la dificultad para contactar con el centro, se ha solventado estableciendo un sistema de llamadas compartidas en tres móviles corporativos que permite que se atienda un mayor número de llamadas, lo que ha supuesto menor número de reclamaciones que en el año anterior. Esta medida va a continuar durante el año 2021 debido a su buen resultado.

- Servicios Técnicos

En cuanto a las medidas adoptadas para reducir el número de reclamaciones en las materias anteriormente detalladas se ha de señalar que aquellas que llegan al distrito como consecuencia de la instalación de terrazas de veladores y su afección al número de plazas de estacionamiento no pueden ser subsanadas por el distrito al tratarse de una medida implantada en la Ciudad de Madrid para hacer frente a la crisis como consecuencia del COVID-19.

No obstante, en la respuesta que se da a la ciudadanía se explica detalladamente la medida, haciendo hincapié en que realmente no se produce una merma de las plazas verdes para residentes, ya que estas se compensan en las calles aledañas. En todo caso, las terrazas autorizadas en bandas de estacionamiento requieren un estudio previo y los informes favorables del Área de Medio Ambiente y Movilidad.

En cuanto a las reclamaciones sobre las modificaciones en la ordenación del tráfico realizadas en el barrio de La Guindalera, a raíz de las obras de accesibilidad y peatonalización de algunas calles, se ha dado traslado de esta situación a la Unidad Integral de Policía Municipal del Distrito para que se realice un seguimiento con el fin de hacer respetar la nueva señalización.

Asimismo, en relación con el grupo de reclamaciones recibidas en las que se solicitan zonas de estacionamiento reservadas para motocicletas y bicicletas, se está haciendo un

9801FFD74574470D

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS BLANCO BRAVO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 08:38:34
CSV : 9801FFD74574470D

estudio de las zonas para ver la posibilidad de instalar nuevos emplazamientos en las ubicaciones con mayor demanda.

Por último, cuando se trata de reclamaciones que versan sobre las molestias que suponen las obras o sobre la solicitud de intervención en algunas zonas en particular se gira visita por parte de los técnicos municipales a la zona indicada para ver si se cumple con la normativa y la licencia concedida.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

- Cultura

Si bien se siguen recibiendo reclamaciones por razones comunes a años anteriores, es destacable su reducción, por lo que se considera que se está trabajando en la buena dirección.

- Deportes

Las acciones y medidas adoptadas han sido efectivas en cuanto han hecho desaparecer en un alto grado el motivo de las quejas recibidas. Se tiene que realizar una continua evaluación prosiguiendo con las acciones que en buena medida están dando los resultados esperados.

- Servicios sociales

La mayoría de las reclamaciones que son competencia de este departamento están relacionadas con situaciones puntuales, no se producen un número considerable de reclamaciones por una única cuestión. En años anteriores el número mayor estaba relacionada con la dificultad para contactar con el centro de servicios Sociales, situación que se ha solventado al contar con un sistema de atención telefónica con tres móviles corporativos interconectados con entradas por tres líneas de teléfono distintas que permite una mejor atención telefónica.

Como se ha comentado anteriormente, esta medida va a continuar debido a su buen resultado.

- Servicios Técnicos

Por parte del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana se ha intentado dar solución a todas las reclamaciones recibidas, si bien desde este Servicio se
considera que se podría acotar/limitar/filtrar la temática que se puede reclamar/sugerir.

A modo de ejemplo, llegan sugerencias y reclamaciones solicitando el estado de un expediente administrativo sobre alguna autorización o licencia en concreto, solicitando la autorización de terraza de veladores, consultando si un local tiene o no licencia y qué licencia, denuncias entre vecinos, reclamaciones en las que nos solicitan que sabiendo que no somos competentes en la materia que denuncian nos piden que insistamos por nuestra parte, consultas sobre si determinadas actuaciones están autorizadas, etc. Por lo que se considera que muchas de ellas no deberían de entrar por el canal de sugerencias y reclamaciones y ser filtradas para darle respuesta mediante otro medio.

9801FFD74574470D

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS BLANCO BRAVO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 08:38:34
CSV : 9801FFD74574470D

Carlos Blanco Bravo

9801FFD74574470D

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS BLANCO BRAVO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 02/03/2021 08:38:34
CSV : 9801FFD74574470D

9801FFD7496156B2

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO SAN BLAS - CANILLEJAS

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN MARIO ANDRADA HURTADO - COORDINADOR
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/03/2021 14:02:56
CSV : 9801FFD7496156B2

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

9801FFD7496156B2

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN MARIO ANDRADA HURTADO - COORDINADOR
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/03/2021 14:02:56
CSV : 9801FFD7496156B2

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

Durante el año 2020 se han presentado en el Distrito un total de 312 SYR, de las cuales:

1/ 236, un 75%, se corresponden a sugerencias y reclamaciones relativas a temas que corresponden a las unidades y departamentos que conforman los servicios a la ciudadanía del Distrito lo cual refleja un amplio grado de concordancia con la estructura competencial de la Junta Municipal al tratarse de un servicio que aglutina gran parte de las prestaciones de actividades a los vecinos del distrito.

En este contexto, las áreas funcionales con mayor incidencia de sugerencias y reclamaciones son fundamentalmente: servicios sociales, cultura y deporte que aglutinan más del 90 % del total de SYR del servicio, siendo en este caso residual las SYR en materia de sanidad (solo 1) y de educación (tan solo 10).

En cuanto a las SYR de Servicios sociales, durante este ejercicio 2020 debido a las circunstancias excepcionales que ha ocasionado la pandemia por COVID-19 un aparte importante de las SYR se centra en la atención primaria, la cual ha revestido una importante complejidad debido a las medidas de confinamiento. Asimismo, otra parte importante de las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos ha estado centrada en la gestión de ayudas económicas la cual se ha visto incrementada exponencialmente debido a las circunstancias económicas de la pandemia en la población del distrito.

En el caso de las SYR de la Unidad de Cultura, la gran mayoría se centran en las actividades de los centros culturales del Distrito puesto que aglutinan un parte esencial de las actividades y servicios que se prestan en el Distrito en esta área. En el ejercicio 2020 la mayoría de las SYR se han centrado en cuestiones relativas al funcionamiento de estos centros, especialmente en lo referente a los talleres socioculturales cuyo funcionamiento se ha visto ampliamente alterado por la pandemia, centrándose sobre todo en aspectos como la devolución de tasas y las medidas de higiene, seguridad y aforos.

Por otra parte, cabe destacar que, en el caso de las SYR relativas a bibliotecas, su funcionamiento no depende del Distrito por lo que se desconoce el alcance y contenido de las mismas.

Por último, de las unidades integradas dentro de servicios a la ciudadanía, es el departamento de deportes el que durante este año 2020 aglutina la parte más relevante de las SYR con un 42% sobre el total de SYR del servicio.
Dentro de este grupo destacan con mas del 90% las sugerencias y reclamaciones relativas al uso libre de instalaciones deportivas tanto en el caso de centros deportivos, ya sea de gestión directa o indirecta como de instalaciones deportivas básicas.

9801FFD7496156B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN MARIO ANDRADA HURTADO - COORDINADOR
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 31/03/2021 14:02:56
CSV : 9801FFD7496156B2

En el caso de los centros deportivos, la mayor parte de refieren a las normas de uso de las instalaciones debido a las medidas de contención del virus en espacios como el gimnasio, piscina o clases colectivas, así como a devoluciones y compensaciones de tarifas. Por su parte, en el caso de las instalaciones deportivas básicas de uso libre la mayoría están relacionadas también con cuestiones relativas a su conservación (limpieza, alumbrado) y utilización en condiciones de seguridad y salubridad.

2/ 76, un 30% restante de las SyR recibidas corresponden casi en su totalidad a los Servicios Técnicos del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito, sobre la conservación y mejora de las edificaciones e instalaciones deportivas asignadas al Distrito, así como las competencias en la red Distrital Local, y de las autorizaciones en la vía pública de terrazas de veladores, de disciplina urbanística y de limpieza y conservación de solares.

De estás, una gran parte se concentraron en:

- Instalaciones Deportivas Básicas (11) son repartidas en problemas con la iluminación y horario (4), su conservación de aros y tableros de pistas del baloncesto y porterías de futbol, de pavimento, vestuarios y limpieza (7)
- Reclamaciones por obras de particulares (7)
- Terrazas de veladores (6)
- Reclamación de conservación de parcelas privadas (6) Con limpieza y vallado de parcelas sin edificación que se han resuelto tramitando las oportunas órdenes de ejecución tras la visita de inspección de estos Servicios Técnicos
- CC Antonio Machado falta de luz caídas por las farolas de la parcela (5)
- Por reservas de estacionamiento de plazas de estacionamiento para motos (5)
- Por reservas de estacionamiento de plazas de estacionamiento para personas con movilidad reducida (2)
- Con problemas en la vía públicas, tapas rotas de alumbrado comunicaciones, de comunidades de propietarios para resolver estas incidencias se han tramitado ordenes de ejecución, limpieza, problemas en el pavimento, vados (3)
- Por falta de poda de árboles tanto en parcelas privadas como en la vía pública (3) Con zonas verdes, especialmente con problemas de alcorques y con los árboles de alineación por aceras levantadas o con muros próximos, poda de estos cuando están en espacios privativos de uso público, que también se resuelven tras visita de inspección tramitando una orden de ejecución

2- MEDIDAS EJECUTADAS DE LAS SYR 2020:

A lo largo de este año 2020 la necesidad de contención de los efectos producidos por la pandemia ha ocasionado un cambio sustancial en la forma de trabajo de todo el servicio con la implantación no solo del teletrabajo sino también de nuevos mecanismos y canales de comunicación y atención.

9801FFD7496156B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN MARIO ANDRADA HURTADO - COORDINADOR
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/03/2021 14:02:56
CSV : 9801FFD7496156B2

Dentro de este marco general de cambios, desde los servicios se ha trabajado de forma intensa en adaptar las actividades y servicios prestados a las cambiantes normas sanitarias a fin de ofrecer a los vecinos del distrito un servicio lo más ágil y seguro posible, modificándose y adaptándose para ello prestaciones contractuales para amoldarlas a las nuevas medidas higiénico-sanitarias y necesidades de la población y así como procedimientos y trámites administrativos para los que ha intentado primar la tramitación mediante medios electrónicos.

En este contexto se enmarcan nuevos protocolos de utilización de espacios municipales cuyo objetivo fundamental es seguir prestando un servicio de calidad a los usuarios dentro del actual marco sanitario. Entre estos nuevos protocolos cabe destacar el de talleres socioculturales, los protocolos de utilización de piscinas cubiertas y de verano, gimnasios y clases deportivas colectivas, protocolos para los centros de día y los de utilización de algunos servicios en los centros de mayores como el servicio de podología y de peluquería.

Asimismo, se ha profundizado en la mejora de procesos que se iniciaron en el año anterior como el protocolo de captación de llamadas, la reducción de tramitación administrativa en la concesión de ayudas sociales o las condiciones de uso de espacios culturales y deportivos.

Por los Servicios Técnicos se han tramitado las autorizaciones de terrazas de veladores en la vía pública teniendo en cuenta las medidas de apoyo COVID-19 para la instalación de terrazas de hostelería y restauración, para facilitar la ampliación de la superficie, en las autorizaciones vigentes, que posibilite la colocación del porcentaje de mesas permitidas por la autoridad sanitaria en el momento actual y en la forma determinada por dicha autoridad.

Con respecto a las demás reclamaciones, los servicios técnicos realizan inspecciones continuas
sobre todas las reclamaciones y sugerencias recibidas, poniendo solución a los problemas detectados con la mayor premura posible.

3- EVALUACION DE LOS RESULTADOS DE LAS SYR 2020:

Dentro de las competencias y medios con los que cuenta este Distrito, y en el mismo, este servicio, se ha realizado un importante esfuerzo por adoptar las sugerencias solicitadas o bien corregir, en lo posible, las reclamaciones planteadas, si bien en líneas generales cabe señalar que la situación sanitaria originada por el virus COVID-19 ha dado lugar a que muchas de estas reclamaciones no hayan podido o bien ser atendidas o bien hacerlo con rapidez.

En este sentido, las consecuencias de la pandemia han ocasionado multitud de nuevas necesidades que ha sido preciso atender por los servicios municipales, añadiendo una carga adicional al ya elevado número de instalaciones y servicios cuya gestión nos corresponde habiéndose producido así un deterioro de estos que unido a la escasez de personal suponen un importante lastre para la mejora de la calidad de los servicios prestados

9801FFD7496156B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN MARIO ANDRADA HURTADO - COORDINADOR
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 31/03/2021 14:02:56
CSV : 9801FFD7496156B2

En todo caso, es destacable el importante esfuerzo que ha llevado a cabo todo el personal municipal para garantizar la prestación de los servicios esenciales del Distrito, así como adaptar todos aquellos otros que se prestan a las condiciones de seguridad sanitaria que requiere la nueva situación pandémica.

Madrid, 31 de marzo de 2021

Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora

9801FFD7496156B2

Información de Firmantes del Documento

JUAN MARIO ANDRADA HURTADO - COORDINADOR
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 31/03/2021 14:02:56
CSV : 9801FFD7496156B2

MADRID

9801FFD744EBBFD1

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE TETUÁN --

Información de Firmantes del Documento

MADRID

OLGA CABALLERO MATEOS - SECRETARIA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 25/02/2021 11:54:54
CSV : 9801FFD744EBBFD1

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

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

Se han recibido en esta Coordinación a lo largo del 2020, 389 Sugerencias y Reclamaciones. Hay que destacar, que este año, gran parte de las reclamaciones recibidas son consecuencia del funcionamiento de los servicios durante la situación excepcional a la que nos hemos enfrentado, originada por la Covid-19.

- Atención a la ciudadanía

Se han recibido cuatro reclamaciones sobre este asunto, basadas en quejas puntuales en diversos temas, como una reclamación por falta de atención telefónica del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana y otra, en la que nos consultaban la manera en la que se podían poner en contacto con dicho Servicio.

- Cultura

En esta materia hemos recibido un 5,65 % de las reclamaciones. El mayor número de reclamaciones es este campo fueron por las "Actividades en Centros Culturales de los Distritos". El principal motivo ha estado centrado en la manera en la que se reparten las entradas para las representaciones efectuadas en los centros culturales y por fallos en la web, a la hora de reservar plazas para los talleres que se imparten.

En cuanto a las bibliotecas del distrito, al principio del año se recibieron varias quejas debidas al retraso en la apertura de la sala de estudio Luis García Berlanga y por la gestión realizada por el vigilante del centro, por impedir el acceso sin estar el aforo completo.

- Deporte

Este ámbito tuvo un 35 % de las quejas recibidas durante el año, siendo, al igual que el año pasado, el campo con más reclamaciones.

Respecto al elevado número de quejas que hemos recibido en este distrito en relación con la materia de Deportes, en cuanto a las "Clases y Escuelas Deportivas", varios usuarios demostraron su desacuerdo con la nueva programación de los cursos de pilates impartidos en el Centro Deportivo Municipal Antonio Díaz Miguel. También se recibieron algunas reclamaciones por la modificación en las normas de acceso a los vestuarios, obligados por la pandemia, por la que los padres no podían entrar con sus hijos pequeños en los vestuarios de los centros deportivos. Al ser atendida esta solicitud, llegaron varias quejas posteriormente, en las que manifestaban que el tiempo concedido era escaso.

9801FFD744EBBFD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

OLGA CABALLERO MATEOS - SECRETARIA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 25/02/2021 11:54:54
CSV : 9801FFD744EBBFD1

En relación con el "Uso libre de instalaciones deportivas", este año, debido a las restricciones ocasionadas por la Covid-19 y al límite de aforo que se ha tenido que implantar para cumplir con las recomendaciones sanitarias impuestas, hemos recibido un alto número de reclamaciones relacionadas con la dificultad con la que se han encontrado los ciudadanos a la hora de reservar plaza, tanto vía telefónica, como online o presencial, causado en gran medida por la reducción de aforo y por el funcionamiento de la aplicación informática que han tenido que utilizar los usuarios de los centros deportivos, para poder realizar la reserva.

También se recibieron muchas quejas por el cese de uno de los monitores del CDM Playa Victoria, y por el constante cambio de monitores que sufren en sus clases. El cierre de las duchas y el no poder utilizar los secadores de pelo después de usar la piscina, ha sido un tema recurrente.

Conviene reflejar que, otra de las quejas más frecuentes, trata sobre el estado en que se encuentran las instalaciones en general y más en concreto sobre las máquinas de las salas de musculación y de fitness.

Por último, y respecto al CDM Triángulo de Oro, dado que continúan las obras de remodelación que empezaron el año pasado, y al estar el centro cerrado al público durante todo el año 2020, solo hemos recibido preguntas puntuales en las que preguntaban por la fecha de apertura.

- Economía y Desarrollo Tecnológico

Hay que destacar en esta materia, que recibió el 2,57 % de quejas, la preocupación que tuvieron varios ciudadanos respecto a la apertura del Mercadillo de la Avenida de Asturias, desaconsejando su apertura, por la acumulación de gente que podía ocasionar en unos casos, y sugiriendo en otros, que se abrieran más accesos para evitar dicha acumulación y así prevenir los posibles contagios.

- Medio Ambiente

En este campo hemos tenido un 9% de reclamaciones. El motivo principal de queja, en esta ocasión, se debe en gran medida a los solares abandonados, llenos de vegetación y de basuras, con el peligro de incendios y de insalubridad que conlleva. Además, otra preocupación de los vecinos, se basa en la falta de limpieza que sufren varias calles y plazas de Tetuán y el aparente abandono que perciben también, por el mal estado en que se encuentran algunas zonas del distrito.

- Movilidad, Transportes y Multas

En relación con esta materia, hemos tenido un 12% de reclamaciones.

9801FFD744EBBFD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

OLGA CABALLERO MATEOS - SECRETARIA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 11:54:54
CSV : 9801FFD744EBBFD1

En el ámbito de “Aparcamientos en la vía pública”, hemos recibido muchas solicitudes para la instalación de aparcamientos de motos y bicicletas.

En cuanto a “Ocupación de la vía pública”, el principal motivo de preocupación se ha debido al alto número de solicitudes de terrazas de veladores. En la mayoría de los casos, se quejan por molestias ocasionadas por ruidos, suciedad, obstaculizar el paso, o por la ocupación de plazas de aparcamiento que, para muchos de los vecinos del distrito, ya son escasas de por sí. Además de lo anterior, también se han recibido varias reclamaciones en las que preguntan por la tardanza en la concesión de las licencias de las terrazas.

- Salud

Apenas se recibieron quejas en esta materia, ya que solo representaron un 1% de reclamaciones. Respecto a “Protección animal”, se han recibido dos quejas por molestias ocasionadas por los ladridos y el aparente abandono de perros.

- Servicios Sociales

En este campo, las reclamaciones han representado casi la quinta parte de las quejas recibidas durante el 2020, divididas entre varios asuntos. La dificultad que han tenido los ciudadanos para ponerse en contacto con los centros de servicios sociales, ha sido uno de los temas más recurrentes. Otra de las cuestiones más repetidas, que ha sido objeto de queja, se ha debido a la tardanza en obtener las ayudas solicitadas por parte de los interesados y un descontento generalizado con la gestión realizada. Este último punto, se ha visto reflejado por las frecuentes quejas que han recibido los trabajadores sociales, solicitando en muchas ocasiones el cambio del profesional que tienen asignado.

- Urbanismo

Las quejas más importantes recibidas en este ámbito, un 5% del total, se han producido por el retraso que sufre el distrito en la concesión de licencias urbanísticas, causado fundamentalmente por la falta de personal y por la alta rotación de técnicos que hemos soportado en la Junta.

También destacar que, algunas obras realizadas por particulares en el ámbito del distrito, han ocasionados molestias por acumulación de escombros o malos olores. Además, se han recibido solicitudes para que los técnicos giraran visitas de inspección a algunas fachadas y tejados, por considerar que corrían peligro de desprendimiento.

9801FFD744EBBFD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

OLGA CABALLERO MATEOS - SECRETARIA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 11:54:54
CSV : 9801FFD744EBBFD1

- Vías y Espacios Públicos

En esta campo hemos tenido un 5% de quejas, pero como viene siendo habitual, la queja más repetida en esta materia, teniendo un porcentaje total del 1,5% de las quejas recibidas, se refieren a los ascensores situados en las calles Dulcinea y Zorita. También hemos recibido alguna protesta puntual por el estado en que se encuentran algunas de las calles del distrito.

ANÁLISIS: DEPENDENCIAS/CENTROS

- Centro Deportivo Municipal Antonio Díaz Miguel (14%)

Una vez superados los problemas que motivaron reclamaciones en años anteriores, como el estado de las bicis, máquinas de cardio, vestuarios y duchas, la mayoría de las quejas se han producido como consecuencia de la gestión realizada en el centro, como consecuencia de la pandemia y las adaptaciones que tuvieron que realizar para seguir prestando servicio a los usuarios.

Entre ellas, las más frecuentes fueron causadas por la dificultad con la que se encontraban los interesados a la hora de reservar plaza para acudir al centro, el uso de la aplicación para realizar las reservas y la eliminación de la figura del cursillita.

- Centro Deportivo Municipal Playa Victoria (13%)

En este centro, el continuo cambio de profesores que sufrían los alumnos al principio de año en sus clases, fue motivo de bastantes quejas.

Otro aspecto que recibió varias críticas después del confinamiento, se debió a la prohibición para que los padres pudieran entrar en los vestuarios con sus hijos pequeños.

Al igual que ocurrió en el Antonio Díaz Miguel, la aplicación para reserva de plazas fue objeto de varias reclamaciones por los usuarios.

La avería en la sauna también tuvo varias reclamaciones a principio de este año.

- IDB PISTA DE SKATE (0,77%)

En cuanto al Skate Plaza, que se encuentra en el Parque de Rodríguez Sahagún, se recibieron reclamaciones por la hora del apagado del alumbrado y por la suciedad de la pista. También sugirieron la construcción de una marquesina para refugiarse los días de lluvia.

- CENTRO CULTURAL EDUARDO URCULO (2%)

9801FFD744EBBFD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

OLGA CABALLERO MATEOS - SECRETARIA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 11:54:54
CSV : 9801FFD744EBBFD1

Las reclamaciones se han centrado en fallos en la web, por falta de información en los cursos ofertados, o por no poder reservar plaza en los mismos. Los demás escritos recibidos fueron quejas aisladas por falta de jabón en los baños o por el retraso de una de las profesoras que imparten los talleres.

- CENTRO CULTURAL TETUÁN (1%)

Respecto a este centro cultural, se han recibido escasas reclamaciones centradas en fallos en la web, una sugerencia para cambiar el modo en que se reservan las entradas para un espectáculo de magia, la falta de material en un taller de pintura y una sugerencia para que arreglaran la tarima donde se imparten las clases de flamenco.

- SALA DE LECTURA LUIS GARCÍA BERLANGA (0,77%)

Únicamente se han recibido reclamaciones por el retraso puntual en la apertura de la sala.

- CENTRO DE DÍA LEÑEROS (0,77%)

No se ha recibido ninguna reclamación, siendo de destacar que, únicamente se han presentado felicitaciones por la labor que ha tenido una de las monitoras durante el estado de alarma, por las actividades online que ofrecía a los socios.

- CSS MARIA ZAYAS (4%) y CSS VICENTE FERRER (7%)

Las Sugerencias y Reclamaciones presentadas en estos centros van en consonancia con lo indicado anteriormente sobre el funcionamiento de los centros durante la pandemia. Quejas contra los trabajadores por la atención recibida, el retraso con que se tramitan las ayudas y la dificultad para contactar con el centro, han sido los principales motivos de queja.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

- Cultura

En relación con las quejas presentadas en este ámbito sobre el reparto de las entradas a los espectáculos, se intentó explicar a los interesados la forma en que se reparten y se reservan dichas entradas, llegando incluso a ponerse en contacto telefónico con ellos, para explicar los motivos. También se dio cita previa para la inscripción presencial a los cursos, con intervalos de cinco minutos entre citas, para evitar aglomeraciones de público y esperas, como medida de prevención frente al COVID.

9801FFD744EBBFD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

OLGA CABALLERO MATEOS - SECRETARIA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 11:54:54
CSV : 9801FFD744EBBFD1

En cuanto a las quejas puntuales por el retraso en la apertura de la Sala de Lectura Luis García Berlanga, se habló con el encargado de la sala, para que no se repitiera dicho retraso.

En relación con las quejas por la falta de material en los cursos, se dio traslado a la empresa que imparte los talleres para que suministrara el material necesario.

En cuanto a la solicitud para arreglar la tarima donde se imparten las clases de Flamenco, se informó que se va a llevar a cabo una remodelación total del Salón de Actos del Centro Sociocultural Tetuán, que incluirá la sustitución del suelo antiguo.

Respecto a los fallos en la web, se dio traslado a los órganos competentes para que lo solucionaran.

- Deporte:

En relación con las peticiones para que continuara la figura del "cursillista" se informó a los usuarios que el Área Delegada de Deportes del Ayuntamiento de Madrid ha emprendido una ambiciosa remodelación de la oferta de clases en los Centros Deportivos Municipales con la intención de modernizar, flexibilizar y permitir el acceso a las actividades programadas a un mayor número de vecinos de Madrid.

En cuanto al desacuerdo mostrado ante el estado de las máquinas de cardio y bicicletas, y también de los vestuarios de los polideportivos, se procedió a la celebración de un contrato para la sustitución de todas las bicicletas de la sala de ciclo-indoor por nuevos aparatos con la más moderna tecnología, además de una profunda modernización de las máquinas de ejercicio cardiovascular de la sala de fitness. También se acometió una profunda remodelación que afecta a vestuarios, cubierta, zonas comunes y piscina. Se sustituyeron recientemente bancos de vestuarios, bancadas, sillas y mesas de la sala de espera, secadores y taquillas.

Las reclamaciones por el alumbrado de las instalaciones deportivas se solventaron comunicando a los interesados que se pusieron en contacto con nosotros, que el motivo por el que se adelantó el horario fue originado por una petición de la policía, con el fin de garantizar mejor la seguridad en época Covid y evitar aglomeraciones.

En cuanto al continuo cambio de profesores que imparten las clases, se les explicó a los interesados, que fueron motivados por razones de disponibilidad y organización del personal de los centros. Las reclamaciones por el cese de uno de los monitores, fueron contestadas explicando que finalizó su contrato de interinidad y fue inevitable su marcha.

En relación con las quejas recibidas por los padres, al no poder acompañar a sus hijos en los vestuarios, se consideraron debidamente y se permitió el acceso de un acompañante para niños y niñas de seis y siete años, siempre que no se vulnerara el aforo de seguridad establecido.

9801FFD744EBBFD1

Información de Firmantes del Documento

OLGA CABALLERO MATEOS - SECRETARIA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 11:54:54
CSV : 9801FFD744EBBFD1

MADRID

En cuanto a las reclamaciones recibidas por la reducción de aforo, cierre de las duchas y de la zona de secadores de pelo, se informó que la actual situación sanitaria, provocada por la pandemia del COVID-19, ha obligado a extremar las medidas de higiene y seguridad en los centros, provocando la reducción de los aforos de clases y vestuarios

También se disminuyó el tiempo de muchas de las sesiones de piscina a 90 minutos, permitiendo ofertar diariamente más plazas.

Se informó de la puesta en marcha de la aplicación informática para reservas de clases o espacios mediante la página web o aplicación móvil, comunicando al departamento de Nuevas Tecnologías los fallos que nos indicaban los usuarios para, si fuera posible, introducir las mejoras propuestas y corregir los errores producidos.

Ante algunas quejas recibidas por el trato recibido por parte de alguno de los trabajadores de los centros, se recuerda al personal implicado sus obligaciones

- Económica y desarrollo tecnológico

Se procedió a informar a los ciudadanos sobre la adopción de medidas de seguridad e higiene en cumplimiento de la normativa Covid, para poder realizar la apertura del mercadillo en condiciones de seguridad.

- Medio ambiente

Se ha dado traslado a los servicios técnicos del distrito de las diferentes quejas presentadas por los ciudadanos, con el objeto de que informaran a los mismos, de las actuaciones realizadas por los órganos competentes. Por lo que, cuando se trataba del estado de conservación de los solares, se iniciaron expedientes de disciplina urbanista, en los que se requiere al propietario la adopción de medidas para mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público. En el caso de tratarse del estado de las vías públicas, se ha dado traslado al Área de Obras y Equipamientos o al Área de Medio Ambiente y Movilidad, por ser los competentes en la materia.

- Movilidad transportes y multas

En relación con los aparcamientos de motos y bicicletas, se procedió a la instalación de nuevas plazas en diferentes zonas del distrito.

En cuanto al tema de las terrazas de veladores denunciadas, se ha dado trasladado a la Sección de Disciplina Urbanística para efectuar las acciones pertinentes.

- Salud

Las quejas originadas por ladridos de perros se subsanaron enviando a los inspectores adscritos a la Sección de Protección Animal dependiente del Departamento de Salud de esta Junta Municipal, para que comprobaran los hechos citados en las reclamaciones y tomaran las medidas oportunas.

9801FFD744EBBFD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

OLGA CABALLERO MATEOS - SECRETARIA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 11:54:54
CSV : 9801FFD744EBBFD1

- Servicios sociales

Para mejorar el servicio prestado a los vecinos del distrito, en cuanto a la demora a la hora de recibir las ayudas solicitas y a la dificultad con la que se encuentran para contactar con los trabajadores sociales, se ha reforzado la plantilla de personal y se han habilitado nuevos números de teléfono específicos de atención ciudadana para cada uno de los centros.

- Urbanismo

Ante las quejas recibidas por el retraso que sufre el distrito en la concesión de licencias urbanísticas, a lo largo del año se ha ido reforzando notablemente el servicio de concesión de licencias, estando la plantilla en la actualidad casi al completo

- Vías y espacios públicos

En relación a las quejas sobre las averías de los ascensores, se ha dado traslado inmediato a la empresa de mantenimiento para que los arregle en el menor tiempo posible. No obstante, al tratarse de ascensores en la vía pública, tiene difícil solución.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

- Cultura

No se han vuelto a recibir reclamaciones por el retraso en la apertura de la Sala de Lectura Luis García Berlanga, ni por falta de material en los cursos impartidos en los centros culturales.

- Deporte

Hay que destacar la eficacia que han tenido las obras de mejora en los vestuarios de los polideportivos y también la sustitución de las máquinas para hacer ejercicio, ya que las reclamaciones en estos aspectos han desaparecido.

En cuanto a la avería de las saunas del Playa Victoria, todavía no ha podido solucionarse, ya que el informe que hay que realizar para evaluar el estado en que se encuentran, ha sido imposible llevarlo a cabo, debido a la situación actual originada por la pandemia.

La medida adoptada para que los padres pudieran acompañar a sus hijos en los vestuarios, también ha tenido un efecto positivo, al no volver a recibir ninguna queja al respecto.

Pese a que el servicio de administración y taquilla fue reforzado, se demostró insuficiente para atender el volumen de trabajo ocasionado por la pandemia. Por lo que se tomaron medidas para evitar que situaciones similares se reproduzcan, como la instalación, prevista para próximas fechas, de unos lectores de códigos y otras

9801FFD744EBBFD1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

OLGA CABALLERO MATEOS - SECRETARIA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 11:54:54
CSV : 9801FFD744EBBFD1

adaptaciones informáticas que permitirán ampliar los sistemas de acceso a los servicios.

En cuanto a los demás temas más recurrentes, como pueden ser las quejas sobre los solares, desperfectos en la vía pública, suciedad de las calles, ladridos de perros, terrazas de veladores, y demás asuntos que requieren girar visita de inspección por parte de los técnicos y la apertura de expedientes administrativos, no se han vuelto a repetir en la gran mayoría de los casos, por lo que entendemos la medida adoptada las más adecuada.

En conclusión, este año se han presentado 389 Sugerencias y Reclamaciones, lo que supone una disminución de casi el 23% respecto al año anterior. En esta época de pandemia y teniendo en cuenta las muchas dificultades con las que nos hemos encontrado para prestar un buen servicio, consideramos que el balance final es positivo, por lo menos, en la percepción que tiene el ciudadano sobre la calidad de los servicios en el distrito de Tetuán.

9801FFD744EBBFD1

25 de febrero de 2021

EL COORDINADOR DEL DISTRITO
P.S.- LA SECRETARIA DEL DISTRITO

Fdo.- Pedro Guitart González-Valerio
P.S. Fdo.- Olga Caballero Mateos
(Decreto de la Concejal-Presidente de 11/02/2021)

Información de Firmantes del Documento

MADRID

OLGA CABALLERO MATEOS - SECRETARIA DEL DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/02/2021 11:54:54
CSV : 9801FFD744EBBFD1

9801FFD7492B1A0D

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO USERA

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANGEL RAFAEL HERRAIZ LERSUNDI - COORDINADOR DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 30/03/2021 13:20:50
CSV : 9801FFD7492B1A0D

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

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

Tipo de expediente:

Unidad	Tipo de Expediente	Número de solicitudes
JUNTA MUNICIPAL DEL DISTRITO DE USERA	Sugerencia	19
	Reclamación	313
	Felicitación	7
	Total	**339**

Evolución interanual por tipo de expediente:

Unidad	TIPO DE EXPEDIENTE	2018	2019	2020	% Evolución 2020 / 2019
JUNTA MUNICIPAL DEL DISTRITO DE USERA	Sugerencia	36	39	19	-51,3
	Reclamación	304	444	313	-29,51
	Felicitación	8	5	7	28,58
	Total	**348**	**488**	**339**	

Clasificación SyR en Materias y Submaterias:

Materia	Submateria	Total Número Solicitudes
Medio Ambiente	Parques históricos, singulares y forestales -Medio Ambiente-	1
	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	7
	Ruidos -Medio Ambiente-	1
	Arbolado de alineación -Medio Ambiente-	2
	Total	**11**
Movilidad, Transportes y Multas	Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	6
	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	2
	Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	14
	Total	**22**
Atención Ciudadana	Registro presencial -Atención Ciudadana-	1
	Oficinas de Atención al Ciudadano -Atención Ciudadana-	3
	Otras dependencias municipales -Atención Ciudadana-	2
	Sede Electrónica -Atención Ciudadana-	1
	Total	**7**
Servicios Sociales	Atención Social Primaria -Servicios Sociales-	19
	Ayudas sociales -Servicios Sociales-	26
	Servicios de ayudas a domicilio -Servicios Sociales-	5

9801FFD7492B1A0D

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANGEL RAFAEL HERRAIZ LERSUNDI - COORDINADOR DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 30/03/2021 13:20:50
CSV : 9801FFD7492B1A0D

	Teleasistencia -Servicios Sociales-	2
	Atención a la dependencia -Servicios Sociales-	3
	Centros de día (asistenciales) -Servicios Sociales-	3
	Total	58
Urbanismo	Gestión Urbanística -Urbanismo-	1
	Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	8
	Control de la edificación -Urbanismo-	2
	Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	4
	Total	15
Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros -Administración de la Ciudad y Hacienda-	1
	Total	1
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura-	3
	Actividades Culturales en medio abierto -Cultura-	1
	Bibliotecas -Cultura-	1
	Total	5
Deportes	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-	15
	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	191
	Total	206
Educación y Juventud	Centros educativos municipales -Educación y Juventud-	1
	Campamentos -Educación y Juventud-	1
	Escuelas Infantiles -Educación y Juventud-	2
	Juventud -Educación y Juventud-	1
	Total	5
Vías y Espacios Públicos	Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	2
	Alumbrado -Vías y Espacios Públicos-	1
	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	5
	Señalización de calles y lugar de interés -Vías y Espacios Públicos-	1
	Total	9
Total		339

Se puede observar que en las materias donde más reclamaciones ha habido han sido las relacionadas con Deporte y Servicios Sociales. En lo que a Deporte se refiere hay que destacar que la mayoría hacen referencia a la falta de mantenimiento y conservación instalaciones e incluso comentarios de falta de agua caliente en duchas o temperatura fría ambiente, así como deterioro de las instalaciones en general. No podemos considerar que esto será falso, sin embargo, la gran mayoría de este tipo de reclamaciones vienen de las mismas personas que llegan a realizar muchísimas reclamaciones con el mismo tema considerándose duplicadas en algunas ocasiones y en otras aceptándolas como tal, pero debiendo ser valoradas en el contexto de que pocos usuarios reclaman lo mismo muchas veces.

En cuanto a las reclamaciones relacionas con los servicios sociales se aprecia que los usuarios que han solicitado alguna ayuda reclaman una atención más personalizada y que se les

9801FFD7492B1A0D

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANGEL RAFAEL HERRAIZ LERSUNDI - COORDINADOR DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 30/03/2021 13:20:50
CSV : 9801FFD7492B1A0D

atienda con mayor antelación a sus solicitudes. La propia naturaleza de la gestión hace que la urgencia por obtener una ayuda domiciliaria, ayuda alimenticia y demás hace que no se tenga en cuenta el hecho de que la tramitación lleva su tiempo.

Otra de las materias objeto de reclamación es la de Movilidad, Transportes y Multas. El grueso de los ciudadanos comenta el malestar que les supone que el Ayuntamiento haya priorizado la ampliación de las terrazas para bares y restaurantes ya que generan más ruido y molestias a los viandantes ocupando aceras que antes estaban libres.

Clasificación SyR por Dependencias:

Dependencia Municipal	Número Solicitudes
CDM Moscardó	3
CDM Orcasitas	31
CDM Orcasur	26
CDM San Fermín	14
PABELLON JESUS ROLLAN	17
C.C ORCASUR	1
I.D LA PERLA	3
I.D DAVID GONZÁLEZ RUBIO	1
E.I. LA CORNISA (MUNICIPAL)	1
CMM San Filiberto	1
CSS SAN FILIBERTO	26
CENTRO INTEGRADO LOYOLA DE PALACIO	10
Centro de día Loyola de Palacio	1
IDB "ORCASUR"	1
IDB "EVANGELIOS-ALMENDRALES"	3
IDB "FRONTÓN JUNTO POLIDEPORTIVO SAN FERMÍN"	1
IDB "FRONTÓN SAN FERMÍN"	1
INSTALACIÓN DEPORTIVA PARA BICI-TRIAL	2
C.C. USERA	1

Como describíamos en el punto anterior, las instalaciones deportivas, así como los centros de servicios sociales son las que recae el peso de la mayoría de las sugerencias y reclamaciones del distrito. La oferta deportiva del distrito es extensa contando con cinco centros deportivos como son CDM Moscardó, Orcasitas, Orcasur, San Fermín y el pabellón y piscina Jesús Rollán que acogen un elevado número de usuarios en una población que cada día demanda más actividades deportivas.

El Distrito de Usera ha visto incrementado a lo largo del 2020 el número de personas en situación de vulnerabilidad continuando en la actualidad por lo que el año 2021 seguirá en aumento. Eso crea que los servicios sociales hayan visto aumentado en número de peticiones de tarjetas familiares o de alimentos, así como subsidios sumado a la actividad habitual de tratamiento de peticiones de ayudas a dependencia y tercera edad. El personal asignado para

9801FFD7492B1A0D

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANGEL RAFAEL HERRAIZ LERSUNDI - COORDINADOR DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 30/03/2021 13:20:50
CSV : 9801FFD7492B1A0D

el tratamiento de los servicios sociales se está viendo desbordado por lo que deberá dotarse de más efectivos para poder dar salida a dichas peticiones que requieren de un especial trato.

CDM Orcasitas

Las taquillas y los bancos están rotos, el pasillo que va a la piscina hace mucho frio, las duchas están rotas, el agua fría y con poco caudal.
Petición de aparcar bicicleta en interior.
Llamada de atención por vigilante porque estaban haciendo fotos.
El encargado no quiere ponerse en contacto con el ciudadano.
Suspensión de clases sin aviso previo.
Quejas por prohibición total de acceso para ver entrenamientos ni siquiera manteniendo distancia de seguridad.
El personal fuma dentro de la instalación.
Reserva preferencial de entrada para personas con discapacidad.

Pabellón y Piscina Jesús Rollán

Duchas rotas, arreglo de secadores de pelo y que mantener los vestuarios a una temperatura adecuada y limpios.
Mala educación de monitora de natación y pasotismo de socorrista.
Información errónea en cuanto a horario de apertura en la web.
Mal estado de los aparatos de pilates.
Falta de profesorado para las clases.

CDM Orcasur

La gran mayoría de las reclamaciones en este centro vienen por la tardanza excesiva en la apertura del gimnasio por las obras.
Perdida de clases por ausencia de profesores debido a falta de personal.
Mayor ventilación en las clases.
Reforma en vestuarios para personas con discapacidad.
Reducción de acceso por medidas preventivas.

CDM San Fermín

Reseñar que existen reclamaciones por problemas en la adquisición de entradas en taquilla, así como largos tiempos de espera para acceder a la piscina, siendo los mismos motivos para felicitar ésta organización porque consideran que merece la pena ya que hay menos gente y mejor atendida
Suelo resbaladizo en piscina.
Ausencia de jabón en los servicios.

Centro Loyola de Palacio

Dificultad para ponerse en contacto con el centro y no se devuelve la llamada.
Desacuerdo por denegación de ayuda social

Centro San Filiberto

Mala información por parte de la trabajadora social.
Desacuerdo por denegación de ayuda social y poder cambiar de trabajadora social

9801FFD7492B1A0D

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANGEL RAFAEL HERRAIZ LERSUNDI - COORDINADOR DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 30/03/2021 13:20:50
CSV : 9801FFD7492B1A0D

Dificultad para ponerse en contacto con el centro y no se devuelve la llamada.
Mejora en la tramitación administrativa con documentación y datos personales.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

1- Actuaciones realizadas durante el año 2020

A la hora de elaborar este informe, desde la Junta Municipal de Usera se hace difícil tramitar una elaboración de actuaciones realizadas durante el año 2020 ya que el personal disponible ha sido escaso y no se dispone de material comparativo para poder desarrollar un listado de actuaciones. A esto hay que añadirle que el año se ha desarrollado de manera individual a través del teletrabajo por las cuestiones de confinamiento que hemos sufrido donde muchas de las actuaciones se han visto truncadas o dificultadas a lo largo del año

2- Actuaciones planificadas para su realización en 2021

Para el presente año se ha decidido poner en manos de un profesional el desarrollo del sistema de sugerencias y reclamaciones, con objeto de dar un impulso a todas y cada una de ellas, así como su seguimiento para que puedan ser respondidas de la forma más adecuada posible en tiempo y forma por lo que esperamos que los resultados sean mucho mas favorables que en años anteriores.

Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora

9801FFD7492B1A0D

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANGEL RAFAEL HERRAIZ LERSUNDI - COORDINADOR DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 30/03/2021 13:20:50
CSV : 9801FFD7492B1A0D

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

JUNTA MUNICIPAL DISTRITO DE VICALVARO

9801FFD7454B4EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUCIA BRIZUELA CASTILLO - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:40:22
CSV : 9801FFD7454B4EB2

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

9801FFD7454B4EB2

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUCIA BRIZUELA CASTILLO - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:40:22
CSV : 9801FFD7454B4EB2

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2020.
   Se deberán relacionar las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Al analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en relación a los diferentes servicios prestados en el distrito de Vicálvaro durante el año 2020, aparecen los siguientes bloques predominantes:

DEPORTES

C.D.M. FAUSTINA VALLADOLID

CLASES Y ESCUELAS DEPORTIVAS

Descuerdo con el sistema de renovación de clases de temporada como consecuencia de la covid
Falta de continuidad en las sustituciones
Escasez de material en las clases
Desacuerdo con el precio de las sesiones abiertas
Desacuerdo con cambios en la programación de una temporada para otra
Retraso en el inicio de las clases por demora en la sustitución de profesores
Retraso en el inicio de las clases por el mal estado de las pistas de pádel

USO LIBRE INSTALACIONES DEPORTIVAS

Desacuerdo con el sistema de reserva de sesiones de piscina y funcionamiento de la app de reservas
Falta de climatización en las salas (musculación y polivalentes)
Información incorrecta
Solárium fuera de servicio
Temperatura del agua de piscina fría
Mal mantenimiento unidades
Desacuerdo con la modificación de las condiciones de uso como consecuencia del covid
No encendido de luz de tenis abonada
Retraso en la puesta en funcionamiento de las pistas de pádel reparadas
Pistas de tenis en mal estado
Atención inadecuada por parte del personal
Error en un trámite administrativo
Desacuerdo con el sistema de acceso para personal municipal con indicación de Madrid salud
Desacuerdo con compensaciones por confinamientos parciales
Desacuerdo con compensaciones de servicios por estado de alarma
Pistas de pádel en mal estado
Insuficiencia de espacios exclusivos para personas con discapacidad

9801FFD7454B4EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUCIA BRIZUELA CASTILLO - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:40:22
CSV : 9801FFD7454B4EB2

Secadores fuera de servicio por covid
Falta de uso de mascarilla en vestuarios
Petición de información apertura de piscina
Felicitaciones al personal del centro

C.D. M. MARGOT MOLES

CLASES Y ESCUELAS DEPORTIVAS
Desacuerdo con tasas escuela futbol acceso padres a vestuarios
Traslado de clases a CDM Faustina Valladolid.
Retraso en el inicio de las clases por no disponer de luz en las pistas de pádel

USO LIBRE INSTALACIONES DEPORTIVAS
Desacuerdo con el sistema de reserva de sesiones de piscina y pista de atletismo.
Funcionamiento de la app de reservas
CDM cerrado 11 marzo
Sin control de aforo covid
Mala imagen trabajador fumando
Normas acceso público covid en CDM
Retraso en la puesta en funcionamiento de las pistas de pádel
Demora en la apertura de la piscina verano
Taquilla en mal estado
Devolución de matrícula
Acceso al vestuario con tiempo insuficiente
Secadores fuera de servicio por covid
Falta de limpieza en vestuarios
Problemática uso bono 10 en reservas
Felicitaciones al personal del centro

SERVICIOS CULTURALES

Actividades en centros culturales

CENTRO SOCIOCULTURAL DE VICÁLVARO
Sugerencia para incluir 2 talleres que no están incluidos en la oferta actual (patchwork y mindfulness).

CENTRO CULTURAL EL MADROÑO
Desacuerdo en la fecha de celebración de la función de fin de curso del taller de Ballet Infantil.
Reclamación por la eliminación en el Centro Cultural del taller de baile español de la oferta de cursos para el 2020/2021.

9801FFD7454B4EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUCIA BRIZUELA CASTILLO - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:40:22
CSV : 9801FFD7454B4EB2

CENTRO CULTURAL VALDEBERNARDO

Reclamaciones en torno a supresión del taller de restauración de muebles por causa del covid, al entender que se manipulaban múltiples elementos comunes.
Reclamaciones por causa de supresión de otros talleres por causa del covid: Cocina y Baile Español Infantil.
Sugerencias/reclamaciones por ubicación taller Tai-chi en gimnasio sin ventana.
Felicitaciones al profesor de Tai chi.
Reclamación por ubicación taller de zumba en gimnasio sin ventana y sin proceder a su desinfección tras otro grupo.
Reclamación por publicitar taller como "Alemán iniciación "y resultar el nivel real más avanzado.
Sugerencia con varias firmas de alumnos de que ante posibles nuevos cierres por empeorar la pandemia se imparta el taller de Inglés de forma online.

Gestión de solicitudes en centros culturales

CENTRO CULTURAL EL MADROÑO

Reapertura del centro cultural después del Estado de Alarma para las inscripciones de talleres para el curso 2020/21.
Se solicita que abran los centros culturales a la mayor brevedad posible. que pongan geles y mascarillas quirúrgicas y a ver en qué condiciones comienzan los cursos.
Reclamación por la tardanza en la reapertura del Centro Cultural El Madroño que no está prevista hasta el mes de octubre, cuando la comunicación de la admisión de la solicitud de plaza le indica que ha de recoger el abonaré para el pago en el mismo centro, sin indicarle plazos para retirarlo.

BIBLIOTECAS

Reapertura de las salas de estudio de las bibliotecas del Distrito.
3 reclamaciones sobre falta de luz suficiente o ruido de climatizadores en Salas de Estudio.

OTRAS INFRAESTRUCTURAS CULTURALES

Sugerencia para poner "Emilio Lledó" al nuevo centro cultural de la C/ Titanio.

MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

MEDIO AMBIENTE

COLEGIOS

Queja por ruido de máquinas en la E.I. Cielo Azul
Queja por ruidos de aparato A/A en la E.I. Cielo Azul

9801FFD7454B4EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUCIA BRIZUELA CASTILLO - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:40:22
CSV : 9801FFD7454B4EB2

EDIFICIOS
Queja por focos fundidos en la Biblioteca Vicálvaro
Queja por focos fundidos en la Biblioteca Vicálvaro
Queja por ruido del termostato del A/A en la Biblioteca Fco. Ayala
Solicitan instalación de ventiladores en cheniles de perros en el Centro de Acogida Juan Luis Vives
Solicitud CC en Cl Titanio
Sugerencia de desconexión de la máquina de climatización de la Escuela de Música, durante el estado de alarma, debido al ruido que genera

MOVILIDAD
Queja por calle de doble sentido, uno de los cuales está ocupado casi siempre por camiones en el Cañaveral
Queja por el aparcamiento de vehículos grandes en el recinto, y no poder usarlo para disfrute de las familias como zona de ocio, por estar aparcados dichos vehículos
Queja por embotellamiento a la hora de entrada y salida de los niños del colegio
Solicitan aparcamiento para motos debido al volumen de ellas que hay, y que aparcan en cualquier lugar
Solicitan aparcamiento en solar en Cl Ezcaray, 44
Solicitan información de los accesos a la nueva zona de El Cañaveral
Solicitud aparcabicis en el C.C. Valebernardo

POLIDEPORTIVOS E IDB
Poda de un árbol dentro del recinto del CDM
Queja por falta de luz en pistas de fútbol
Queja por no apertura del parking, y no posible acceso de bomberos o Samur a las instalaciones del Campo de Fútbol del Club Deportivo Vicálvaro
Sugerencia de apagado de pistas temporalmente por el estado de alarma
Suciedad en IDB Valderribas

URBANISMO
Pregunta por el tiempo de terminación de fachada
Queja por andamio en la vía pública por más de 9 meses
Queja por andamios de obra durante mucho tiempo en la vía pública
Queja por no autorización paso de vehículos
Queja por no poder mantener distancia social por instalación de terraza de veladores
Queja por no resolución de solicitud de retirada de árbol en petición de paso de vehículos
Queja por no resolución de solicitud de retirada de árboles y farola en petición de paso de vehículos
Queja por parcela en mal estado (sucia)
Queja por ruido y según el ciudadano exceso de mesas en terraza de veladores
Queja por suciedad en patios interiores de viviendas colectivas
Queja por terraza de veladores cerca de su vivienda
Queja por terraza de veladores cerca de su vivienda
Reclamación ante la falta de respuesta por parte del Ayto a un interesado, terraza COVID19
Reiteran queja por falta de limpieza en solar

9801FFD7454B4EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUCIA BRIZUELA CASTILLO - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:40:22
CSV : 9801FFD7454B4EB2

Se quejan porque no se ha retirado una farola en paso de vehículos
Solicita información para acometer una actuación en su vivienda
Solicitud genérica para PMR en alrededores de Centro de Salud
Terrazas de veladores en banda de estacionamiento zona azul y verde
Tramitación de vados en el Cañaveral

VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS
Deficiencias rehabilitación en Parque Vicalvarada
Queja por falta de limpieza
Queja por falta de limpieza en Avda Gran Vía de Este - Cl San Cipriano - Cl Titanio.
Queja por falta de limpieza viaria y no poda de árboles
Queja por falta limpieza en la zona, y falta de instalaciones deportivas
Queja por generación de basura durante el Mercadillo ubicado en el Recinto Ferial, la cual indica el ciudadano que esta termina en el Parque Forestal
Queja por la situación de El Cañaveral
Queja por parcelas sucias en el Cañaveral
Queja por solares sucios en la zona de El Cañaveral
Señalización área canina en el Parque Duque de Ahumada, frente al 2B.
Solicitan se coloquen barreras acústicas en zona de El Cañaveral - R3, por temas de ruido, y solicitan información de las medidas que el Ayto va a tomar al respecto
Solicitud de de limpieza de solar municipal en C/ Arroyo del Hoyo - C/ Anillo Verde
Solicitud de limpieza
Solicitud limpieza en dicha calle
Sugerencia de creación de nueva área canina en la zona del Cañaveral

SERVICIOS SOCIALES

En lo que respecta a la entrada de SyR recibidas y dirigidas al Departamento de Servicios Sociales de Vicálvaro, indicar que han sido 8 en todo el año 2020. De éstas:

4 por descontento al no recibir la ayuda social que la persona consideraba tenía derecho.
2 por descontento con la Trabajadora Social que la atendía, solicitando cambio de profesional.
1 por una Solicitud del Servicio de Ayuda a Domicilio que no se le había concedido.
1 dirigida al Centro de Mayores.

9801FFD7454B4EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUCIA BRIZUELA CASTILLO - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:40:22
CSV : 9801FFD7454B4EB2

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

DEPORTES

C.D.M. FAUSTINA VALLADOLID

SUSTITUCIÓN DEL EQUIPAMIENTO DE LA SALA DE MUSCULACIÓN:
Renovación del contrato de arrendamiento del material de la sala de musculación para el periodo 2021-2024 cumpliendo las necesidades de carácter estructural (en proceso de adjudicación del contrato)

Solicitudes de cobertura de las situaciones de baja médica al departamento de RRHH (siempre que se producen)

Adaptación de la programación de actividades dirigidas del centro para propiciar la cobertura de las ausencias puntuales del personal deportivo (ejecutada en septiembre de 2020)
Adaptación de la programación de actividades dirigidas del centro con inclusión de sesiones abiertas que incrementan la oferta y la flexibilidad de uso (ejecutada en septiembre de 2020 según directrices de la dirección general de deporte)

Ejecución de intervención para reparar todo el sistema de climatización (refrigeración y calefacción) de sala de musculación, pabellón y salas polivalentes (en estudio y valoración por parte de los servicios técnicos del distrito. ejecución prevista en 2021)

Reparación y adecuación del solárium para reparar la pradera, eliminar la infestación de conejos e intervenir para impedir su recolonización por los mismos (ejecutado en 2020)
Intervención para reparar 4 pistas de pádel (sustitución del pavimento) (ejecutada en 2020)
Intervención para reparar 4 pistas de pádel (sustitución del pavimento y reparación del firme) (en estudio y valoración por parte de los servicios técnicos del distrito. ejecución prevista en 2021)

Intervención para reparar el pavimento y cerramiento de las 9 pistas de tenis (en estudio y valoración por parte de los servicios técnicos del distrito)
Sustitución del pavimento de césped artificial del campo de fútbol 11 (ejecutado por la dirección general de deporte en 2020)

Sustitución de las redes parabalones de los fondos del campo de fútbol 11 (ejecutado por el departamento de deporte del distrito en 2020).

z

9801FFD7454B4EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUCIA BRIZUELA CASTILLO - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:40:22
CSV : 9801FFD7454B4EB2

C.D. M. MARGOT MOLES

REMODELACIÓN Y MEJORA DE LA PISCINA CLIMATIZADA

Aislamiento de la piscina mediante ubicación de lana mineral y cerramientos nuevos. Colocación de nuevo revestimiento en todas las paredes interiores de la unidad deportiva así como pavimento del suelo alrededor de todo el vaso de la piscina y en el Solárium. Nueva deshumectadora y sistema de climatización. (EJECUTADA EN MAYO DE 2020).

PISCINA OLIMPICA DE VERANO.

Construcción de nueva piscina olímpica de verano con nuevo vaso y playa. Se ha realizado una nueva galería inferior que rodea a cada punto del vaso. Nuevo cuarto de almacén para productos químicos. (EJECUTADA EN DICIEMBRE DE 2020)

PISTAS DE PADEL

Construcción de 4 Pistas Techadas de Pádel. (EJECUTADA EN ENERO DE 2020)

OFICINA TAQUILLA

Construcción de nueva oficina y despacho dirección. (EJECUTADA EN ENERO DE 2020)
Solicitudes de cobertura de las situaciones de baja médica al departamento de RRHH (siempre que se producen)

Adaptación de la programación de actividades dirigidas del centro para propiciar la cobertura de las ausencias puntuales del personal deportivo (ejecutada en septiembre de 2020)
Adaptación de la programación de actividades dirigidas del centro con inclusión de sesiones abiertas que incrementan la oferta y la flexibilidad de uso (ejecutada en septiembre de 2020 según directrices de la dirección general de deporte)

Intervención para reparar el pavimento y cerramiento de las 2 pistas exteriores (en estudio y valoración por parte de los servicios técnicos del distrito. ejecución prevista en 2021)
Sustitución de las redes para-balones de uno de los fondos del campo de fútbol 11 (ejecutado por el departamento de deporte del distrito en diciembre 2020)

Sustitución de parte del muro perimetral del centro deportivo por desprendimiento del mismo (ejecutado por el departamento de deporte del distrito en diciembre 2020)
Intervención para reparar 2 pistas de tenis (en estudio y valoración por parte de los servicios técnicos del distrito. ejecución prevista en 2021)

Intervención para implementar línea eléctrica en zona exterior.
Ausencia por robo de toda la línea eléctrica para las pistas de tenis, pádel y pistas exteriores de fútbol sala. (en estudio y valoración por parte de los servicios técnicos del distrito. ejecución prevista en 2021)

9801FFD7454B4EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUCIA BRIZUELA CASTILLO - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:40:22
CSV : 9801FFD7454B4EB2

ACTIVIDADES EN CENTROS CULTURALES

CENTRO SOCIOCULTURAL DE VICÁLVARO

Se tendrá en cuenta la sugerencia al realizar la programación de los talleres para el curso próximo.

CENTRO CULTURAL EL MADROÑO

Se tendrá en cuenta la sugerencia de modificación de fechas de funciones de fin de curso de los talleres para posteriores cursos escolares.

El Centro Cultural aplica las directrices marcadas por el Protocolo para la puesta en marcha de los Talleres en los Centros Culturales, excluyendo de su oferta los relacionados en el Anexo I como se indica en el mismo.

CENTRO CULTURAL VALDEBERNARDO

En relación a taller de Restauración, aunque en un principio no se ofertó, se decidió posteriormente su apertura con el compromiso de limpieza de cada uno de los elementos comunes (herramientas, maquinaria común, etc) tras su uso tanto por parte de los profesores como de los alumnos.

En cuanto a la reclamación por supresión de otros talleres (cocina, baile español infantil) se comunicó que el taller de Baile Español Infantil no se había suprimido en el centro cultural Valdebernardo, al contar con aulas suficientemente amplias que permitieran la distancia de seguridad. No así el de cocina, que sí se ha suprimido.

Reclamaciones por ubicación de la clase de Tai Chi en gimnasio sin ventana, se realizan las reorganizaciones necesarias para ubicar el taller en un aula con ventana. Reclamación por ubicación taller de zumba en clase sin ventana y sin desinfectar: se comprueba que ha habido un error en el inicio de la clase, por tratarse del primer día y se comunica al profesor la clase realmente asignada este curso, que sí que cumple el protocolo debido.

Reclamación nivel muy avanzado de alemán: se habla con profesor de la asignatura para que rebaje el nivel del taller, puesto que se ha publicitado como inicial; la reclamante no desea esa solución, por lo que sugiere cambiar al taller de inglés. Se facilita esa solución a la alumna.

9801FFD7454B4EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUCIA BRIZUELA CASTILLO - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:40:22
CSV : 9801FFD7454B4EB2

GESTIÓN DE SOLICITUDES EN CENTROS CULTURALES

CENTRO CULTURAL EL MADROÑO

Una vez finalizado el Estado de Alarma, el centro retomó su actividad y se habilitó un sistema de atención telefónica desde el 24 de junio al 7 de julio en el que se tomaban los datos necesarios para la inscripción de todos aquellos que no pudieran hacerla de manera telemática. De todo ello, se informaba tanto en la web de www.madrid.es como en otras del Distrito.

A partir del día 21 de junio en el que finaliza el estado de alarma el Centro Cultural vuelve a retomar su actividad. Se implementan medidas de seguridad para evitar la exposición al Covid-19 (cartelería, señalética, geles hidroalcohólicos, etc.), se reducen los aforos al 50% de todos los talleres y se espacian las horas de entrada y salida de un grupo a otro para evitar aglomeraciones y proceder a la desinfección y ventilación de las aulas.

El Centro Cultural abre al público desde el 1 de septiembre, estableciendo un sistema de cita previa presencial en la Secretaría del 1 al 10 de septiembre para la matriculación de quienes hayan obtenido plaza en las inscripciones de junio, llamando al teléfono del Centro. De todo ello, se informaba tanto en la web de www.madrid.es como en otras del Distrito.

BIBLIOTECAS

Se considera que no es conveniente abrir las Salas de Estudio o Bibliotecas actualmente, en base a no poderse garantizar de modo completamente seguro el cumplimiento estricto de determinados protocolos higiénico-sanitarios frente al Covid19, tanto para usuarios, como para los trabajadores.

A falta de otros recursos necesarios actualmente, se esperará a que mejore la situación actual de la Pandemia del Covid19 para la reapertura y uso de estos espacios.

Sobre las tres reclamaciones por falta de luz suficiente o por el ruido de aparatos climatizadores, han sido contestadas y resueltas a los interesados directamente por los técnicos del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito Vicálvaro.

OTRAS INFRAESTRUCTURAS CULTURALES

Se tendrá en cuenta la sugerencia para el nombre del nuevo centro cultural de la C/ Titanio.

9801FFD7454B4EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUCIA BRIZUELA CASTILLO - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:40:22
CSV : 9801FFD7454B4EB2

MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

MEDIO AMBIENTE

En relación con las SYR relativas a Vías y Espacios Públicos y Movilidad, se ha informado de lo solicitado y se ha dado traslado a las unidades competentes para su resolución si no eran actuaciones competencia del distrito.

En relación con las SYR relativas al estado de los centros adscritos al distrito, se dio orden a la empresa de mantenimiento para que actuara y ajustara los elementos objeto de las reclamaciones, en general incidencias en el funcionamiento de escasa transcendencia y complejidad (desajustes en horario, problemas con termostatos, molestias por ruido etc).

De igual forma, se han programado obras para mejorar algunos centros con el fin de reducir las SYR que se reciben en relación con el funcionamiento de los citados centros.

Finalmente, las SYR relativas a Urbanismo, en general relativas a licencias en tramitación, se han atendido en los plazos establecidos. Así mismo, se ha dado traslado a las unidades competentes para su resolución si no eran actuaciones competencia del distrito.

SERVICIOS SOCIALES

Analizadas cada una de las reclamaciones recibidas en este Departamento de Servicios Sociales, no se estimó necesario establecer, a nivel general, medidas correctoras ante las mismas, por considerar que la valoración de los profesionales que atendieron a estas personas fueron adecuadas.

Sólo en el caso de la reclamación del servicio de ayuda a domicilio se estableció valorar nuevamente la situación descrita por la persona, tramitándosele posteriormente dicho servicio.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

DEPORTES

C.D.M. FAUSTINA VALLADOLID

Las solicitudes de cobertura de las situaciones de bajas médicas del personal deportivo para evitar la suspensión de actividades mantuvieron escasa eficacia en el inicio de la temporada 2020-2021, teniendo que retrasar en más de un mes el inicio

9801FFD7454B4EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUCIA BRIZUELA CASTILLO - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:40:22
CSV : 9801FFD7454B4EB2

de diversas actividades por falta de personal deportivo como consecuencia de situaciones de bajas médicas. a finales de 2020 se apreció un significativo cambio en los plazos de cobertura, que se han acortado manifiestamente, permitiendo mantener las actividades sin necesidad de suspender ninguna sesión desde ese momento.

La adaptación de la programación con la inclusión de sesiones abiertas, cancelables con una antelación de 72 horas, ha redundado en una apreciable disminución de las sesiones de actividad dirigida de cupo cerrado suspendidas (no ha tenido que suspenderse ninguna desde septiembre de 2020)

La sustitución del césped artificial y las redes parabalones en el campo de fútbol 11 ha mejorado considerablemente las condiciones de uso de esa unidad deportiva.

La implantación del sistema de reserva telemática tanto de las sesiones abiertas de actividad dirigida como de las reservas de uso de la piscina climatizada han sido de gran utilidad, después de los inicios titubeantes al enfrentarnos, tanto los ciudadanos como los trabajadores a un sistema novedoso de gestión, a la hora de adaptar las condiciones del servicio y su acceso a la realidad motivada por la covid

La adopción de medidas derivadas de las instrucciones sanitarias como consecuencia de la covid19 (vías de circulación indicadas en el centro deportivo, disposición de material y sustancias desinfectantes, protocolo de limpieza y desinfección de espacios, adaptación de horarios de uso y reserva de las diferentes unidades y adecuación de los aforos a la nueva realidad) se ha traducido en un bajo número de incidencias asociadas a infecciones por coronavirus, no existiendo en ninguna de las que nos han sido reportadas sospecha de que el contagio haya podido producirse en el centro deportivo.

C.D. M. MARGOT MOLES

Como consecuencia de la sustracción del tendido eléctrico en gran parte de la zona exterior, afectando a pistas exteriores de pádel, tenis y fútbol sala, se generó malestar entre los usuarios, aunque desde los servicios técnicos de la junta de distrito se ha hecho un trabajo exhaustivo para posibilitar la restitución de toda la red. el coste es muy elevado y aunque aún no se ha podido llevar a cabo, en breve estará solucionado.

La implantación de un nuevo sistema de clases abiertas ha tenido una respuesta cada vez mejor por parte del alumnado.

La sustitución de las redes parabalones en el campo de fútbol 11 ha mejorado considerablemente las condiciones de uso de esa unidad deportiva puesto que sin ella limitaba el uso de la pista de atletismo o del propio campo de futbol.

9801FFD7454B4EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUCIA BRIZUELA CASTILLO - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:40:22
CSV : 9801FFD7454B4EB2

La implantación del sistema de reserva telemática para uso libre como para actividades dirigidas ha sido muy beneficiosa hacia el usuario y, aunque en una primera instancia, sobre todo en el personal de más edad que acude al centro, existían dudas que se ha disipado con el paso de los meses. hemos podido comprobar que es una herramienta útil ante una realidad cambiante motivada por el covid.

La situación que se ha producido por la pandemia que nos ha acontecido durante el año 2020 ha hecho necesaria una adecuación de espacios, circulaciones y medidas específicas en el centro deportivo para cumplir con toda la normativa vigente con el objetivo claro de garantizar que el centro deportivo es un espacio seguro. podemos afirmar que apenas hemos presentado incidencias por el virus.

SERVICIOS CULTURALES

La mayoría de las reclamaciones realizadas a la Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario están motivadas por las consecuencias derivadas del Estado de Alarma y de la pandemia por la Covid-19.

En un breve plazo de tiempo los centros y las actividades que en ellos se imparten, se han tenido que adaptar a las nuevas medidas exigidas por la legislación y las recomendaciones sanitarias. A pesar de ello, se ha conseguido dar una solución satisfactoria para la mayoría de los alumnos y usuarios puesto que han renovado su matrícula para el trimestre siguiente. Se ha conseguido gracias al personal de los centros que han atendido a los usuarios de todas las formas posibles para atender sus demandas, a la reorganización de las actividades ajustándolas al *Protocolo para la puesta en marcha de los talleres en los centros culturales* realizado por la Coordinación Técnica de los Distritos y a la colaboración de los alumnos. Aquellas reclamaciones que no se han solucionado ha sido porque su solución no es compatible con las nuevas medidas sanitarias y con las directrices marcadas en el Protocolo anteriormente mencionado.

MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Las incidencias reflejadas en las diferentes denuncias de ciudadanos a través del buzón de SYR, han tenido en general una solución favorable derivada del mantenimiento preventivo o correctivo en las instalaciones y edificios adscritos al distrito, atendidas en plazos razonables.

Se han programado estudios para la realización de obras de mejoras en los sistemas de climatización y ventilación en varios edificios del Distrito para el año 2021, que permitan optimizar el funcionamiento de los mismos y reducir la incidencia en SYR.

SERVICIOS SOCIALES

La medida correctora que se aplicó en el caso de la reclamación del Servicio de Ayuda a Domicilio se considera positiva.

9801FFD7454B4EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUCIA BRIZUELA CASTILLO - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 01/03/2021 10:40:22
CSV : 9801FFD7454B4EB2

Coordinadora distrito Vicálvaro
Lucia Brizuela Castillo

9801FFD7454B4EB2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUCIA BRIZUELA CASTILLO - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/03/2021 10:40:22
CSV : 9801FFD7454B4EB2

distrito
villa de vallecas

MADRID

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DISTRITO VILLA DE VALLECAS

9801FFD744B52C50

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD744B52C50

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

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

1.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: EDUCACIÓN Y JUVENTUD

En el Departamento de Educación del Distrito de Villa de Vallecas se han recibo dos reclamaciones SYR durante el año 2020.

En este Departamento se han gestionado las siguientes materias relacionadas con la relación de SYR que nos indican:

- Solicitud 502/2020/38917 en relación con la submateria denominada **Campamentos -Educación y Juventud- -Sugerencia y Reclamación General**- Esta solicitud fue contestada por este Departamento el 16/02/2020 con informe a la Secretaría del Distrito.

  El solicitante trasladaba la escasez de plazas de los campamentos urbanos para el verano 2020 en el Distrito de Villa de Vallecas.

  Se contestó aludiendo que la realización de los campamentos urbanos se vio alterado en su oferta de plazas por la situación sanitaria y la implantación de las medidas de higiene y seguridad que la Comunidad de Madrid dictó para este tipo de actividades de ocio y tiempo libre como consecuencia del Covid-19. Estos campamentos son gestionados por el Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

- Solicitud 502/2020/23043 en relación con la submateria denominada **Escuelas Infantiles -Educación y Juventud-Sugerencia y Reclamación General-.** Esta solicitud fue contestada por el Departamento el 20/04/2020 con informe y enviado a la Secretaría del Distrito.

  El solicitante trasladaba la queja a la suspensión del contrato relativo a Prestación del servicio educativo de la escuela infantil "La Revoltosa" con servicio de desayuno, comida y merienda que incorporen productos de comercio justo *(Expediente: 300/2017/00628 Lote 1º).*

9801FFD744B52C50

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

Se ha contestado que, la suspensión del referido contrato se ha producido como consecuencia de la solicitud en tal sentido formulada por la entidad titular del contrato administrativo, y que el órgano de contratación ha resuelto estimar sobre la base de los argumentos que sustentaban la solicitud de suspensión, entre los que se encontraban la imposibilidad en la ejecución del contrato, todo ello en cumplimiento con lo dispuesto en el art. 34 del Real Decreto Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.

Para finalizar se indicó además que dicha suspensión no implica la resolución del contrato y que, una vez cesaran las circunstancias y medidas que impedían su ejecución, la prestación del mismo podría reanudarse.

Las otras SYR que se relacionan con la Submateria Colegios Públicos-Educación y Juventud, han sido gestionadas por el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito, por contener aspectos de obras y/o infraestructuras.

9801FFD744B52C50

1.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPORTES

El número total de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones válidas recibidas ha sido de 52. En el análisis de los contenidos de las SyR recibidas en los centros deportivos municipales e instalaciones deportivas básicas del Distrito Villa de Vallecas se observa un reiterado componente de eventualidad, no sujeto a circunstancias que afecten a estructuras del desarrollo del servicio. Dicho de otra manera, la mayoría de las SyR tramitadas se corresponden con situaciones puntuales como pueden ser obras, averías y falta de mantenimiento (9 en total, lo que supone un 17,30 %), incidencias en piscina, alumbrado y climatización (16 en total, que representa un 30,77 %) y atención al público, cierre de equipamientos deportivos por causas objetivas y cancelaciones de clases (17 en total, lo que significa un 32,69 %) en el caso de la Submateria: Uso libre de instalaciones deportivas. En cuanto a la otra Submateria: Clases y Escuelas Deportivas, tan solo ha habido 2 reclamaciones (3,85 % del total) relacionadas con absentismo laboral a causa de contextos sobrevenidos no sujetos a la programación ni a los protocolos de trabajo.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

Se han recibido diferentes felicitaciones por el servicio deportivo ofrecido a la ciudadanía. No obstante, las áreas de mejora detectadas están principalmente relacionadas con el alumbrado, la climatización y el funcionamiento del servicio de piscinas, en muchos de los casos como consecuencia de la COVID-19.

1.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIOS SOCIALES

BLOQUE DE ANÁLISIS: ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA Y AYUDAS SOCIALES:

- **SUBMATERIA: ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA**

Se ha recibido una felicitación por las tareas de apoyo y acompañamiento que se realizan por parte de los profesionales del Centro de servicios sociales.

Por otro lado, la mayoría de las quejas están motivadas por incidencias producidas con el sistema de citaciones y tareas asociadas y con la atención recibida ante una demanda.

Descripción de motivos:

- Cambios de citas originados por la ausencia imprevista de profesionales cuya reprogramación se realizó con una demora superior a quince días.
- Anulación de citas en el periodo de confinamiento sin que el ciudadano tuviera constancia por no haber recibido el mensaje desde la web de cita previa. Esta falta de recepción puede haber sido debida porque el número de teléfono que consta es incorrecto o se trata de un teléfono fijo.
- Falta de atención presencial de un usuario citado, provocada por el escaso personal de información existente y por una disfunción en la coordinación del existente.
- Imposibilidad de establecer contacto telefónico con el Centro de Servicios sociales si bien se ha logrado establecer contacto con los usuarios para citarlos.
- Atención recibida por los profesionales del Centro de Servicios sociales. Las SyR se interponen por causas variadas:
  - no son atendidos en el momento de la solicitud, salvo situación de urgencia.
  - su expectativa de apoyo y acompañamiento social no incluye participar activamente y comprometerse en su proceso de intervención social.
  - no cumplen requisitos para acceder a una determinada prestación (renta mínima de inserción, tarjeta de familias, ayudas de emergencia alimentaria)

9801FFD744B52C50

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

- la prestación que desean no se puede tramitar desde Servicios sociales
- se les ha suspendido la prestación Renta Mínima de Inserción al no atender al requerimiento de cumplir con compromisos asociados a la misma.
- dificultades para entender requerimientos para acreditar solicitud de Ingreso Mínimo Vital para mantener la prestación de Renta Mínima de Inserción.
- dificultades para atender a requerimientos sobre presentación de documentación para instruir los expedientes cuando ya han presentado la solicitud (apartamento para mayores, Tele asistencia, etc…)
- solicitud de prestaciones a través de SYR.
- comunicación de finalización de comida a domicilio de contrato de emergencia sin aportación y tramitación urgente de comida a domicilio de contrato DG Mayores con copago por su nivel de renta. Se tramitó la exención de copago al ser una situación de vulnerabilidad.

9801FFD744B52C50

- **SUBMATERIA: AYUDAS SOCIALES**

Descripción de motivos:

- Solicitud de ayudas de emergencia alimentaria durante el estado de alarma y periodos de confinamiento (cestas, comidas, banco de alimentos, etc…) que no son atendidas en los términos que responden a sus expectativas con respecto a los recursos existentes en el momento de la solicitud, al no valorarse como prioritarias por parte de los trabajadores sociales pues no carecen de ingresos (perciben RMI, subsidio desempleo).
- Solicitud de tarjetas de familia a partir del mes de septiembre en función a las expectativas que se han generado a través de los medios de comunicación, sin embargo, no cumplen requisitos de acceso o presentan incompatibilidad al percibir otras prestaciones.
- Percepción negativa de la atención recibida cuando no se cumplen las expectativas de los ciudadanos.

BLOQUE DE ANÁLISIS: SERVICIOS SOCIALES DIRIGIDOS A COLECTIVOS ESPECÍFICOS: PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN

- **SUBMATERIA: SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

Descripción de motivos:

- Tener concedidas por la Comunidad de Madrid un número de horas de Servicio de ayuda a domicilio como prestación de dependencia y no haber sido posible su tramitación por falta del requisito de autorización expresa de la Dirección General de Mayores del Ayuntamiento.
- Dificultades para entender la tramitación tanto del Servicio de ayuda a domicilio como de la Tele asistencia y distinguir entre los servicios de la Ordenanza de Prestaciones de mayores del Ayuntamiento de Madrid y los del sistema de Dependencia de comunidad de Madrid.

- **SUBMATERIA: CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES (DE OCIO)**

Descripción de motivos:

- Cierre del comedor de las cafeterías de los Centros de Mayores. Se derivó a comida a domicilio de contrato de emergencia desde el inicio.

1.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: PROTECCION ANIMAL SALUD

Se ha recibido en el Departamento de Salud una solicitud de actuación de los servicios municipales, en el formato de Sugerencias y Reclamaciones. A pesar de no suponer sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, ni reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los servicios municipales. Así la denuncia se produjo por ladridos constantes de un perro que ocasionaba molestias al vecindario y perturbaba la convivencia. Sin embargo, este usuario días más tarde manifestaba el desistimiento de la reclamación.

1.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: CULTURA Y OCIO COMUNITARIO

BLOQUE DE ÁNALISIS Actividades, programación y oferta cultural

Del análisis de los contenidos de las SYR remitidas se desprende una casuística variada que podría agruparse en tres bloques diferenciados:

9801FFD744B52C50

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

A) Las referentes a los centros culturales se motivan por los siguientes hechos:

- La demora en la devolución de ingresos indebidos de las cantidades abonadas en concepto de precios públicos como consecuencia de la suspensión de las clases por del Covid-19.
- El aforo establecido en las aulas a raíz de la pandemia por considerar excesivo el número de personas permitido.
- Extravío de material durante el periodo de confinamiento.
- Baja en los talleres
- Solicitud de no pasar a cobro el precio público del trimestre del taller motivado por la pandemia.
- Sugerencia para realizar al aire libre aquellos talleres cuyas actividades lo permitan, para minimizar el riesgo de contagio.

B) Las relativas a las actividades culturales realizadas en la vía pública. Las causas principales han sido:

- Demanda de mayor difusión y mejor información cuando se produzcan cambios en las fechas y horarios programados.
- La inadecuada ubicación de una actuación en un parque por las elevadas temperaturas
- Una felicitación por las actividades ofrecidas en el periodo navideño.

C) Las que reclaman que se amplíe la iluminación ornamental de Navidad a otras zonas del Distrito.

Las áreas de mejora relacionadas con los centros culturales y con los cambios imprevistos en la programación están directamente vinculadas a las situaciones provocadas por el Covid-19.

En el caso de los abonos de ingresos indebidos, se ha intentado establecer un procedimiento de devolución más ágil y breve.

9801FFD744B52C50

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

1.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

BLOQUE DE ANÁLISIS: DEPORTES

En el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana se han tramitado 18 sugerencias y reclamaciones en relación con las instalaciones deportivas básicas del Distrito. La mayoría de las reclamaciones han estado relacionadas con el mantenimiento y la conservación de las mismas, las cuales se han resuelto directamente dando aviso a la contrata municipal y se han resuelto en un periodo de tiempo relativamente corto.

BLOQUE DE ANÁLISIS: MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2020 el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana ha tramitado las siguientes sugerencias y reclamaciones en relación con los siguientes bloques de análisis:

- Arbolado y zonas verdes: Se han tramitado otras 2 sugerencias y reclamaciones relacionadas con las zonas verdes de barrio o Distrito.
- Áreas recreativas: Se han tramitado 3 sugerencias relacionadas con la petición de creación de áreas infantiles, biosaludables o caninas en el Ensanche de Vallecas.

BLOQUE DE ANÁLISIS: MOVILIDAD Y TRANSPORTE

En lo que se refiere al bloque de tráfico y circulación, durante el año 2020 se han gestionado en el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana 4 sugerencias relacionadas con aparcamotos, aparcabicis, aparcamiento de residentes y PMR.

Respecto al bloque de Ocupación en la vía pública, en el año 2020, se han gestionado en el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana 4 sugerencias relacionadas con vertidos incontrolados en solares, y otras 2 sugerencias relacionadas con la vía pública, una de ellas relacionada con una licencia de cala y la segunda relacionada con una solicitud de acondicionar un tramo de calle en la Urbanización Peñaranda.

ANÁLISIS SOBRE DEPENDENCIAS DE FORMA INDIVIDUALIZADA

Durante el año 2020 se han gestionado las siguientes sugerencias, reclamaciones o felicitaciones en relación con los siguientes centros o dependencias específicos:

- Centros Deportivos Municipales
    - CDM Cerro Almodóvar
    - CDM Miguel Guillén Prim

9801FFD744B52C50

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

- Instalaciones Deportivas Básicas

    - IDB SKATE (82465 y 86379): Desperfecto de barandilla. Se soluciona dando traslado a mantenimiento en 48 horas.
    - IDB Santa Eugenia (82465). Propuesta de cubrición de pistas. Se realiza contestación argumentando que se preverá para futuras intervenciones.
    - IDB Real de Arganda (82468). Propuesta de cubrición de pistas. Se realiza contestación argumentando que se preverá para futuras intervenciones.
    - IDB Peñaranda-Stela Maris (81694): solicitan información de la nueva mini pista, se contesta aportando la información disponible en ese momento.
    - IDB Poza de la Sal (73438): Propuesta de cubrición de pistas. Se realiza contestación argumentando que se preverá para futuras intervenciones.
    - IDB Alto Retiro (72755, 67997, 68003 y 64634): Desajuste horario de la iluminación. Se procede a ajustar el horario de encendido y apagado de esta instalación.
    - Mesas de ping-pong (58065): instalación deteriorada. Se da aviso a la empresa de mantenimiento y se procede a subsanar los daños más importantes.
    - IDB Pista de patinaje Santa Eugenia (47667): Se solicita cambio de uso por área infantil, así como un desperfecto. Se da aviso a la empresa de mantenimiento y en cuanto al cambio de uso se traslada a Equipamientos Urbanos.
    - IDB Cementerio (42407): queja sobre estado de suciedad, se da aviso a la empresa de mantenimiento que procede a su limpieza en 48 horas.
    - IDB Suertes (3041): desajuste en la iluminación. Se procede a programar de nuevo el horario de encendido y apagado.
    - IDB Peñaranda (40872): desajuste en la iluminación. Se procede a programar de nuevo el horario de encendido y apagado.
    - IDB Parkour (32070): molestias vecinales por ruidos. Se envía nota de servicio interior a Policía Municipal.
    - IDB Zazúar (17436): Ramas del arbolado invaden la pista, se da aviso a conservación de zonas verdes.

- Centros Culturales
    - Centro Juvenil El Aleph (14975 y 14783): Mal funcionamiento de las instalaciones de saneamiento. Se realizaron las actuaciones necesarias para solventar el problema.

- Colegios Públicos

    - CEIP Agustín Rodríguez Sahagún (22898): Mal estado de las pistas deportivas del centro. Se realiza inspección visual al pavimento y se determina la actuación por obras en cuanto sea posible para mejorar el estado del mismo.

9801FFD744B52C50

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

1.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO JURIDICO

Las sugerencias y reclamaciones presentadas en las Secciones de Disciplina Urbanísticas y Procedimiento Sancionador y de Licencias y Autorizaciones del Departamento Jurídico, se han referido al estado de conservación y mantenimiento de solares y al incumplimiento del horario de instalación e incumplimiento de las limitaciones de aforo de algunas terrazas de veladores del Distrito durante el estado de alarma producido por el COVID-19 y una en concreto sobre los problemas en la tramitación de una licencia de primera ocupación por el sistema de licencias municipales.

2 RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

2.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: EDUCACIÓN Y JUVENTUD

En relación con las acciones/medidas ejecutadas en el año 2020 respecto a las reclamaciones recibidas, se han contestado atendido y subsanado directamente con el ciudadano, bien vía electrónica o por teléfono.

Siempre queda reflejando y archivado las medidas adoptadas y atendidas en tiempo y en forma con informe generado exprofeso.

2.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPORTES

Durante 2020 se ha mejorado la información a las persona usuarias de las instalaciones municipales mediante sistemas de comunicación estándar y a través de nuevas tecnologías, hasta casi desaparecer las incidencias provocadas por este motivo. También se ha mejorado la sistemática de limpieza de las diferentes unidades para la consecución de una mayor eficacia y se han implementado todas las posibilidades que permite el sistema informático de inscripción, siendo la incidencia en estas materias prácticamente residual.

9801FFD744B52C50

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

En lo referido a obras y mantenimiento, las actuaciones se han ejecutado con normalidad, intentando en todo momento no interferir en las actividades programadas en los centros deportivos. Lo mismo ha ocurrido al respecto de las averías producidas en instalaciones técnicas (climatización y alumbrado, principalmente) que se han acometido con celeridad. Estas actuaciones de obras y/o mantenimiento necesarias en equipamientos e instalaciones, curiosamente, han inducido un mayor número de reclamaciones.

Por último, señalar que la modificación de la RPT realizada por la que se han ampliado los contratos de tiempo parcial a jornada completa del personal técnico deportivo, ha supuesto la práctica eliminación de los episodios relacionados con el absentismo en clases y escuelas deportivas.

2.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIOS SOCIALES

BLOQUE DE ANÁLISIS DE "ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA Y AYUDAS SOCIALES" EN RELACIÓN A LAS SUBMATERIAS EXISTENTES:

Para evitar la demora en la reprogramación de las citas no atendidas ante ausencias imprevistas de profesionales, se realizó un recordatorio del criterio de reprogramar las mismas en un periodo no superior a quince días, salvo que se tratare de un caso prioritario, que debe ser atendido el día de la cita por otro profesional.

En todos los casos afectados por un cambio de cita, al llegar la queja al Departamento, se promovió el adelanto de cita.

Cuando se reciben quejas sobre la atención recibida, desde el Departamento de Servicios Sociales se revisa la historia social de la persona o familia y si es necesario se requiere otra información de la Dirección del Centro o de los y las/os profesionales implicadas/os. En ningún caso se ha observado mala práctica profesional. Lo que habitualmente se observa es la existencia de expectativas no ajustadas a normativa y competencias de los Centros de Servicios sociales. De hecho, forma parte de las tareas de los profesionales del Centro de Servicios sociales ofrecer información suficiente y adecuada sobre todas las prestaciones y servicios existentes, así como orientar a los ciudadanos al respecto ajustando sus expectativas a la realidad.

9801FFD744B52C50

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

En cuanto a la falta de atención presencial de un usuario citado, provocada por el escaso personal de información existente, se ha realizado una reorganización de las salas y público dentro del edificio para evitar disfunciones en la información. Se realizan reajustes de manera periódica.

Con respecto a la solicitud de ayudas sociales, se facilitan citas de seguimiento para nueva valoración si la prestación que perciben se agota próximamente con el fin de iniciar los trámites de una nueva y que exista continuidad en la cobertura de las necesidades.

Finalmente, respecto a la realización de solicitudes de prestaciones mediante SYR o cuando se detecta que existen dificultades para aportar documentación para la instrucción de un expediente, o para evitar la suspensión de una prestación, se promueve que el trabajador social realice una primera valoración de la situación planteada en la queja, a través del teléfono, y si es necesario facilite cita presencial.

9801FFD744B52C50

BLOQUE DE ANÁLISIS DE "SERVICIOS SOCIALES DIRIGIDOS A COLECTIVOS ESPECÍFICOS: PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN" EN RELACIÓN A LAS SUBMATERIAS EXISTENTES:

Respecto a las SyR por tener concedidas un número de horas de Servicio de ayuda a domicilio a través de Dependencia (CCAA) y no haber sido autorizadas por Dirección General de Mayores del Ayuntamiento para tramitarlas, la situación ha mejorado desde el mes de diciembre al existir un mayor número de autorizaciones para tramitar estos servicios, y además poner a disposición de los distritos una bolsa de horas en función de las bajas de los mismos tramitadas desde los distritos. Para ello, la trabajadora social del programa de mayores se encarga de agilizar la tramitación de las bajas disponiendo así en el distrito de horas para cubrir estas necesidades.

Para solventar las dificultades para entender la tramitación tanto del Servicio de Ayuda a Domicilio como de la Tele asistencia y distinguir entre los servicios de la Ordenanza de Prestaciones de mayores del Ayuntamiento de Madrid y los del sistema de Dependencia de comunidad de Madrid, las/os trabajadoras/es sociales

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

intentan facilitar siempre que es posible, la información a los hijos de los mayores a través de contactos telefónicos.

2.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: PROTECCION ANIMAL SALUD

La medida ejecutada respecto a las SyR que denunciaba ladridos constantes de un perro que ocasionan molestias al vecindario y perturban la convivencia fue solicitar a la Policía Municipal la comprobación de este hecho y la recopilación de la documentación censal y sanitaria del animal así como la información del propietario.

La Policía Municipal del Distrito de Villa de Vallecas remitió un informe al Departamento de Salud con fecha 25 de agosto de 2020, en el que se indicaba que, girada visita de inspección a la dirección afectada, en distintas ocasiones y turnos, no se consigue hablar nunca con los propietarios del perro, por no localizarse en el domicilio. Los agentes pueden comprobar los lamentos del animal en sus visitas que corroboran las versiones recogidas en las entrevistas mantenidas con los vecinos. No obstante, el informe no recoge los nombres de los propietarios o tenedores que hiciera posible la comunicación desde este Departamento con ellos, así como el requerimiento de documentación sanitaria del animal. Por ello, el día 26 de agosto de 2020, el Departamento de Salud se pone en contacto con el denunciante con objeto de que facilite el nombre de los propietarios o tenedores, ante la falta de respuesta, el día 1 de octubre de 2020 se vuelve a comunicar con el denunciante que alega que el perro ya no existe en el domicilio por lo que han cesado las molestias que causaba.

2.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: CULTURA Y OCIO COMUNITARIO

Durante el año 2020 se han llevado a cabo las siguientes medidas:

- Incrementar las actividades culturales en la calle.
- Proveer a los centros culturales de los medios necesarios para el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas para combatir el Covid-19.
- Reorganizar todos los grupos de talleres para cumplir con el aforo permitido.
- Ofrecer información disponible al alumnado de los centros culturales a fin de explicar correctamente la tramitación de las reclamaciones de devolución de ingresos indebidos.

9801FFD744B52C50

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

- Incrementar los elementos lumínicos ornamentales para dotar de iluminación navideña a más zonas del Distrito.

2.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA.

BLOQUE DE ANÁLISIS: DEPORTES

Se han acometido las actuaciones de obras y/o mantenimiento necesarias para subsanar las averías y otras incidencias en instalaciones técnicas.

Se han adoptado las previsiones correspondientes de cara a la elaboración de los presupuestos y a las actuaciones de reforma necesarias para mejorar el rendimiento de los equipamientos deportivos.

9801FFD744B52C50

BLOQUE DE ANÁLISIS: MEDIO AMBIENTE

Durante este año para agilizar la mayoría de las incidencias tramitadas por la Junta Municipal, pero que se tienen que resolver a través del Departamento competente del Área correspondiente, se ha creado una vía de comunicación más directa, ya que las pequeñas incidencias se comunican directamente por correo electrónico. Las intervenciones a valorar por ellos se las hemos reasignado directamente al Departamento correspondiente en el momento.

Las quejas en cuanto al mantenimiento y conservación de zonas verdes y áreas recreativas, se visitan primeramente desde el Servicio de Medio Ambiente, se realiza un informe fotográfico descriptivo, y es remitido a través de NSI, de esta forma les facilitamos rápidamente la información sobre el trabajo a desarrollar.

BLOQUE DE ANÁLISIS: MOVILIDAD Y TRANSPORTE

En lo que se refiere al bloque de tráfico y circulación, durante el año 2020, las acciones que se han ejecutado se concentran en la realización de inspecciones a efectos de comprobar los hechos reclamados y gestionar y coordinar las acciones necesarias con el Área de Medio Ambiente y Movilidad.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

En lo que se refiere al bloque de ocupación de la vía pública, las acciones que se han ejecutado durante el año 2020, se concretan en las debidas inspecciones realizadas por el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito a efectos de comprobar los hechos relatados en las reclamaciones presentadas por la ciudadanía en materia de conservación y mantenimiento de solares, dictando a continuación cuando procede las correspondientes ordenes de ejecución dirigidas a la propiedad para que mantengan el estado de los solares en las debidas condiciones legales de conservación. Por ello, las medidas a adoptar para reducir el número de reclamaciones que se reciben en relación al estado de mantenimiento y conservación de los solares consistirán en continuar por parte de los Servicios Técnicos la vigilancia de los citados solares.

2.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO JURIDICO

Las acciones que se han ejecutado durante el año 2020 por el Departamento Jurídico, se concretan en la realización de inspecciones tanto por el personal técnico del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito como por la Unidad Integral de la Policía Municipal a efectos de comprobar las reclamaciones presentadas por la ciudadanía en materia de conservación y mantenimiento de solares, emitiéndose las correspondientes ordenes de ejecución dirigidas a la propiedad para que procediesen al restablecimiento del estado de los solares en las debidas condiciones de conservación y salubridad y a la comprobación de los incumplimiento de horarios y a aforos de las terrazas de veladores y la iniciación de los correspondientes expedientes sancionadores, en caso de que los hechos manifestados resultasen comprobables en el momento de las inspecciones.

En cuanto a la reclamación sobre los trámites de la aplicación SLIM, ésta fue realizada una vez que ya se había emitido la correspondiente licencia de primera ocupación objeto de la misma, no obstante, se han puesto los medios por parte del Distrito para evitar en lo posible la demora en los trámites.

Las medidas a adoptar para reducir el número de reclamaciones que se reciben en relación al estado de conservación y mantenimiento de los solares y al incumplimiento los horarios y limitaciones de aforo consistirán en continuar, por parte de los Servicios Técnicos, así como por la Unidad Integral de Policía, la vigilancia de los solares y del conjunto de terrazas de veladores que están autorizadas en el Distrito.

9801FFD744B52C50

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

3 EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

3.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Con la situación vivida por la pandemia y con el teletrabajo impuesto se han podido atender el alto volumen de tareas y gestiones llevadas a cabo en el Departamento.

Consideramos como muy positivo el escaso número de SyR que se ha recibido durante el año 2020. Además, de las imputadas a este servicio y que no ha sido objeto de su gestión por razón de la materia, se resalta que sólo se ha recibido una solicitud respecto a la gestión de las escuelas infantiles.

El plan de actuación llevado a cabo, ha tenido un grado de ejecución del 100%. Los recursos utilizados en todo momento han sido los adecuados para atender y resolver las solicitudes por escrito y por teléfono, lo que ayuda a la subsanación de las solicitudes recibidas.

Como medida correctora o recursos utilizados continuamos potenciando la revisión de los procedimientos, la detección de errores, la comunicación directa, bien por escrito o por teléfono, con el solicitante para motivar y aclarar los hechos producidos.

Las personas del servicio afectadas en todo el procedimiento, han sido los componentes del propio Departamento, y aquellos otros relativos e involucrados en la demanda que se atiende.

Esta evaluación de resultados nos permite obtener conclusiones para retroalimentar la gestión del servicio municipal en general y el del este Departamento de Educación en particular.

3.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPORTES

La implementación de la modificación de la RPT del C.D.M. Cerro Almodóvar, ha ocasionado una mejora considerable en la prestación del servicio de atención al público, calificándose como meramente testimonial la incidencia producida. La medida se valora como altamente positiva.

9801FFD744B52C50

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

Las actuaciones de reforma emprendidas para mejorar el rendimiento de los equipamientos deportivos también han dado resultados positivos, si bien aún no se pueden calibrar adecuadamente debido a la situación especial de funcionamiento producida por la pandemia.

Finalmente, a través de la Dirección General de Deporte, se han implementado nuevos y modernos sistemas de acceso a servicios y programas que están simplificando los procedimientos administrativos, con gran acogida por parte de los/as usuarios/as.

3.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIOS SOCIALES

Respecto de las medidas adoptadas con carácter general, como el recordatorio de reprogramar citas anuladas antes de los quince días, han supuesto una disminución del volumen de quejas desde el mes de marzo.

En cuanto a las medidas adoptadas puntualmente, para paliar las deficiencias que se describían en las respectivas SYR, ha supuesto o bien solventarlas o en su caso, realizar un ajuste adecuado entre las expectativas de los usuarios y el servicio prestado.

Los recursos utilizados para ello han sido el propio personal activo en el Centro de Servicios Sociales.

3.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: PROTECCION ANIMAL SALUD

La evaluación de resultados es positiva, teniendo en cuenta que a pesar de la naturaleza conflictiva de las actuaciones que se llevan a cabo en el Departamento de Salud (inspecciones en establecimientos, sanciones, toma de muestras, requerimientos, observaciones antirrábicas, control de animales potencialmente peligrosos...), la única incidencia interpuesta no suponía propiamente una sugerencia y/o reclamación a los servicios que presta el Departamento.

Aun así, se ha dado cobertura y resuelto el 100%, habiéndose contestado por escrito.

El número de personas del servicio afectadas en todo el procedimiento son los componentes del Departamento.

9801FFD744B52C50

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

3.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: CULTURA Y OCIO COMUNITARIO

Las medidas adoptadas han dado respuesta satisfactoria a la mayor parte de las reclamaciones, quedando pendientes de resolver aquellas cuyos trámites se demoran como consecuencia de la intervención de varios departamentos.

El hecho de incrementar las actuaciones en la vía pública, sacándolas de los recintos cerrados cuando ha sido posible, ha favorecido la presencia de un mayor número de personas, además de responder a las reclamaciones al respecto y de minimizar los riesgos de contagio.

3.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA.

La respuesta de la empresa encargada del mantenimiento, en cuanto a las intervenciones y actuaciones en las Instalaciones Deportivas Básicas ,es bastante rápida, ya que, una vez dado el aviso, en un plazo de 3 días suele estar solucionado.

En Materia de Medio Ambiente, desde el Distrito se realizan inspecciones de oficio, y cuando se detecta alguna zona verde en mal estado se gestiona de la misma manera que con las sugerencias y reclamaciones. Desde la Junta vamos a seguir actuando de la misma manera, realizando visita de inspección y generando un informe técnico con fotografías descriptivas, que posteriormente se traslada al departamento correspondiente para que actúen.

Normalmente esta forma de actuar suele ser efectiva y rápida. Es una forma directa de mantener el contacto entre el Distrito y el Área.

El Departamento de Vías Públicas una vez recibida nuestra incidencia suele actuar de forma rápida también, siempre y cuando se detalle y se determine bien el problema de la avería.

Desde la Junta de Distrito se trabaja de una forma bastante operativa, que no requiere demasiado tiempo y que da respuesta a las incidencias con bastante agilidad.

9801FFD744B52C50

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

Las reclamaciones sobre movilidad y transporte, requieren una intervención a veces complicada y difícil de gestionar. Se mantiene un contacto directo sobre el tema que se está tratando, siendo a veces resuelto y en otras ocasiones requiere de una intervención con partida presupuestaria lo que supone un retraso en el tiempo de resolución efectiva.

En lo que se refiere al bloque de ocupación de la vía pública, se continuará con la labor inspectora del Servicio Técnico municipal del Distrito para vigilar el cumplimiento de las ordenes de ejecución dictadas, adoptándose las medidas pertinentes en cuanto al mantenimiento y la conservación de los solares, imponiéndose multas coercitivas cuando proceda, por el incumplimiento del deber de conservación de los mismos que corresponde a la propiedad de los solares.

3.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO JURIDICO

Las actuaciones a realizar, suponen la continuidad en las inspecciones por parte de los Servicios Técnicos del Distrito, tanto en la verificación del cumplimiento de las ordenes de ejecución dictadas, lo que conlleva a la adopción de las medidas pertinentes en orden al mantenimiento y la conservación de los solares, imponiéndose multas coercitivas en aquellos casos en que no se cumple con el deber de conservación que corresponde a la propiedad de los solares, así como en la vigilancia a las personas titulares de las terrazas de veladores para que cumplan con las condiciones establecidas en las autorizaciones así como con las instrucciones dadas como consecuencia del estado de alarma por las autoridades competentes en materia sanitaria, hecho éste que se refleja en la escasa o nula presentación de nuevas reclamaciones por este motivo durante el tiempo que llevamos de año 2021.

La Coordinadora del Distrito Villa de Vallecas
(Firmado electrónicamente)

9801FFD744B52C50

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2021 08:45:35
CSV : 9801FFD744B52C50

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO DE VILLAVERDE

9801FFD748ED4797

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/03/2021 11:55:59
CSV : 9801FFD748ED4797

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD748ED4797

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/03/2021 11:55:59
CSV : 9801FFD748ED4797

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

Del examen que se efectúa en relación con las reclamaciones y sugerencias que el Distrito de Villaverde ha recibido durante el año 2020 de la comparativa con el año inmediatamente anterior, se extrae que continúa el descenso de sugerencias y reclamaciones. Mientras que ya se había producido un descenso del 2018 al 2019 en casi un 50%, del 2019 al 2020 se ha experimentado nuevamente otro descenso representado en un 19,23%.

Comprobando la temática de las reclamaciones que por número han resultado las más representativas, se concluye que en el área de Servicios Sociales y en el de Servicios de Medio Ambiente y Escena Urbana son los que mayor número de sugerencias/reclamaciones se han presentado. Suponiendo un 26,93% y un 23,47% respectivamente.

En concreto, respecto de las relacionadas con Servicios Sociales y teniendo en cuenta la especialidad del año que se está evaluando, son numerosos los cambios que estos servicios han tenido que experimentar a partir de la declaración de pandemia mundial por la COVID 19 y la novedad de la normativa a la que los Servicios Sociales han tenido que adaptarse. Al margen de los primeros días en los que hubo una asistencia telefónica, al declararse como esencial la actividad de los Servicios Sociales de los distritos, hubo que establecer sistemas de atención con citas previas que garantizasen por un lado las atenciones presenciales y por otro poder llegar a la atención de todas aquellas situaciones de gravedad que la propia pandemia estaba originando y siempre en la preservación de la salud tanto del funcionariado como de la ciudadanía.

Esto ha originado una serie de reclamaciones relacionadas con el tiempo de espera en recibir el servicio por falta de atención telefónica o bien del trabajador social, por el tiempo de espera en acceder al servicio de comidas o ésta, en malas condiciones, e incluso alguna reclamación persistente de una ciudadana sobre los mismos hechos de manera reiterada tanto por las ayudas de comida y medicamentos como sobre quejas de trato de la trabajadora social. Por último, y como en años anteriores, unas de las reclamaciones más reiteradas son las que solicitan cambio de profesional.

En el área del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana, la temática de las reclamaciones, han sido muy variadas:

Solicitud de ampliación del centro deportivo municipal María de Villota, inspección de licencia de terraza-velador del bar La Habana, limpieza de parques, escombros en solares, vados aparcamiento, señales de parking minusválidos o bien su solicitud o su no utilización, solicitud de aparcamiento para motocicletas, mal estado de arbolado en colegios y en zona cercana a valla de estación de tren, alumbrado de pistas deportivas, coches abandonados y acumulación de enseres, solicitud de retirada de canchas de baloncesto por molestias vecinales, ocupación de vía pública por terrazas-veladores, afecciones por obras, licencias de instalación de aire

9801FFD748ED4797

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/03/2021 11:55:59
CSV : 9801FFD748ED4797

acondicionado, solicitud de cancha de voleibol en Plata y Castañar, nueva construcción de un centro deportivo municipal en Parque de Ingenieros, afección a aparcamiento por mercadillo, casetas de obra en solar, protestas por construcción de canchas deportivas en c/Pícara la Molinera, reclamación por obras y grietas molestias a vecino, aforo por Covid en bar La Habana, reclamaciones por falta de mantenimiento en concreto del centro deportivo municipal de Plata y Castañar , la ocupación del espacio público mediante terrazas de veladores ante las nuevas medidas adoptadas por el Ayuntamiento de Madrid para permitir a la hostelería sacar fuera de sus establecimientos la actividad de sus negocios.

Respecto al área de deportes, si bien igualmente se consideran reclamaciones de deporte en función de la materia las relativas a la falta de mantenimiento de las instalaciones, estas finalmente son remitidas al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana. Al margen de éstas, las que han representado en número mayor trascendencia ha sido las quejas por las medidas respecto el uso de las duchas de las instalaciones por la COVID 19 y por solicitud de cambio de monitor. Igualmente existen quejas por ruidos en las calles a altas horas de la noche, bien por el uso de pistas de baloncesto o por los asistentes a partidos de fútbol. También hubo una solicitud de apertura de frontones municipales. Éstas han representado un 24,53%.

En cuanto el resto de las áreas de actividad tenemos a cultura con una reclamación sobre molestias de cine de veranos por ruidos, tres de la unidad de participación por fallos en el registro informático, dos en la unidad de salud por plagas de gatos y protección animal. Un 4, 27% en el departamento jurídico por solicitud de placas de aparcamiento de minusválidos y solicitud de documentación sobre licencia del bar DONDE LOLA, y Homeroom Galaxy. Del área de educación un 2,13% sobre campamentos de verano, navidad y decoración navideña, también ha habido dos quejas sobre malas instalaciones, inspeccionadas y subsanadas.

Con respecto a la unidad de consumo hemos tenido seis felicitaciones por la eficaz atención del personal de la unidad, tanto presencial como telefónica. Y por asuntos de Concejalía tres reclamaciones, una por deterioro del barrio, otra por COVID- y los limites de zonas sanitarias restringidas y una solicitud de visita del equipo de gobierno.

A parte de la unidad de consumo, constan igualmente felicitaciones en las áreas de Deportes, Medio Ambiente y Escena Urbana y Servicios Sociales.

Por dependencia, los datos que se observan especialmente en los centros deportivos municipales son los siguientes:

En el centro deportivo municipal El Espinillo con un 5,33% de las reclamaciones, han versado sobre cobertura de profesor, quejas de éstos y compensación de clases ya que como consecuencia de la pandemia ha habido que reajustar horarios en las mismas. En el centro deportivo municipal Félix Rubio con un 2,13% por competiciones oficiales, quejas por obras y por falta de información del comienzo de las clases deportivas y acceso al polideportivo y acceso al campo de fútbol por restricciones de aforo por Covid. También quejas por la profesora de Pilates. En el

9801FFD748ED4797

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/03/2021 11:55:59
CSV : 9801FFD748ED4797

centro deportivo municipal Plata y Castañar con un 14,13% las quejas han sido mayores, pero siendo reiteradas en los mismos motivos, por la caducidad del bono de piscina, puerta rota, uso de enchufes y secador prohibido por Covid, y la utilización de las duchas. También ha habido quejas sobre los profesores y su forma de impartir las clases. Y el reparto de las calles de la piscina al aplicar las instrucciones de distancia de seguridad por Covid. En el centro deportivo municipal Raúl González solo ha habido una queja por algún usuario que detectó que algún otro no usaba la mascarilla. Y en el centro deportivo municipal San Cristóbal tres reclamaciones por no uso de mascarilla, por la utilización de la sauna y por la necesidad de cobertura de profesor.

En cuanto a los centros de mayores en el CMM Miguel Delibes ha habido una reclamación por climatización, en el CMM Eduardo Minguito, cinco reclamaciones por falta de atención telefónica y petición de continuidad de la profesora de zumba, en el CMM José Ortuño Ponce con cinco reclamaciones sobre climatización y los usuarios solicitaban recoger el material de pintura en tiempos de confinamiento por Covid.

En los centros de servicios sociales las reclamaciones son similares al área de actividad al que corresponden. En el CSS Eduardo Minguito ha habido un 4,80% y CSS Huerta de Villaverde un 2,93% versando sobre la falta de atención, los tiempos de espera en acceder al servicio, solicitud de cambio de trabajadora social y en el CSS Huerta de Villaverde por la falta de prestación del servicio de comidas.

Por último, en el Centro Sociocultural Santa Petronila ha habido dos reclamaciones, una sobre un error en la solicitud de talleres y el uso de la sala de estudio por aplicación de medidas sanitarias anti-Covid.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

En primer lugar, en relación con las reclamaciones presentadas en materia de servicios sociales, la propia evolución de la pandemia y la adecuación de las prestaciones de los servicios presenciales y de la adaptación de las necesidades básicas a las tramitaciones de las ayudas ha hecho que se empiece a normalizar las dinámicas de las prestaciones del servicio.

Ante las reiteradas reclamaciones de una ciudadana que, por su número, suponía un valor importante, se ha tomado la decisión de iniciar un proceso de mediación entre la ciudadana y su trabajadora social mediante el Servicio de Mediación del que dispone el Ayuntamiento de Madrid para poder mejorar la relación entre ambas y poder permitir por un lado a la profesional realizar convenientemente la intervención social y a la ciudadana poder obtener la asistencia adecuada y debida para su situación.

9801FFD748ED4797

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/03/2021 11:55:59
CSV : 9801FFD748ED4797

Cuando la reclamación recibida es motivada por cambios de trabajadores sociales en general y no supone una queja reiterada como la anterior, se estudia caso por caso los motivos expuestos por las personas reclamantes y se da una respuesta personalizada a cada uno de los casos. Todos los casos se ha contestado al reclamante que la atención que se presta es la adecuada.

En materia de deportes, donde mayor número de reclamaciones se han producido han sido en el CDM de Plata y Castañar. La reclamación de colocación de enchufes, regletas para y/o secadores se ha resuelto. Se avisó a la empresa y fueron colocados los enchufes reclamados. Las reclamaciones presentadas como consecuencia de ruidos y polvo fueron subsanadas en el momento que finalizaron las obras toda vez que es inevitable que en el momento de ejecutarse obras no existan. Igualmente se han producido reclamaciones como consecuencia de no estar conformes los alumnos con las clases que se impartían por algún profesor solicitándose el cambio. En estos casos se traslada al trabajador afectado las quejas al objeto de que sea conocedor de las reclamaciones presentadas. En resumen, dado que la gran mayoría de las reclamaciones se han debido a deficiencias en las instalaciones se ha procedido durante el 2020 y continuando con presupuesto 2021 a la subsanación de todas las comunicadas a través del contrato de mantenimiento del distrito. Las quejas sobre falta de personal en las instalaciones, se da traslado al Área de Hacienda y Función Pública para su conocimiento.

Por otro lado, respecto de las reclamaciones por suciedad en solares, tras la comprobación de las titularidades de estos o bien se traslada informe a la Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo para que se incluya en la programación de limpieza o bien se han abierto los correspondientes expedientes de disciplina urbanística para exigir a los propietarios el cumplimiento de sus deberes de seguridad, salubridad y ornato de sus bienes.

Hubo reiteradas peticiones de documentación de un expediente administrativo iniciándose el expediente 112/2020/743 y fue archivado tras la entrega de lo solicitado.

Se producen reiteradas reclamaciones por parte de la titular de un establecimiento al uso de la terraza por otro establecimiento: si bien se trata de procedimientos administrativos de disciplina urbanística, cada reclamación presentada se produce visita de inspección para la comprobación del cumplimiento de la legislación vigente sobre la materia.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Llegadas las reclamaciones y sugerencias se procede a comprobación de manera inmediata las mismas. El distrito de Villaverde no cuenta con un plan prestablecido que permita conocer el grado de cumplimiento pormenorizado de cada una de las reclamaciones presentadas dado el contenido de cada una de ellas.

9801FFD748ED4797

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/03/2021 11:55:59
CSV : 9801FFD748ED4797

En materia de servicios sociales, de la propia dinámica del funcionamiento del Distrito se constata que realiza una valoración inmediata del contenido de cada una de las reclamaciones y se remite una contestación personalizada, lo que supone una resolución inmediata de la reclamación.

Las correspondientes a Instalaciones Deportivas remitidas a los Servicios Técnicos, se ha actuado de manera inmediata a las reclamaciones presentadas en cada una de ellas, dando parte a la empresa de mantenimiento para el arreglo de los desperfectos de manera inmediata por lo que se entiende que la actuación ha sido solucionada de manera puntual.

Las acciones que se han llevado a cabo para dar satisfacción a las reclamaciones y sugerencias presentadas han tenido carácter informativo mediante la redacción de informes y su comunicación y de carácter ejecutivo mediante las actuaciones de subsanaciones de deficiencias a través de los correspondientes contratos de mantenimiento y la apertura de los correspondientes expedientes administrativos.

Para la mejora del servicio y subsanación de las deficiencias ha sido necesaria la colaboración de todo el personal funcionario adscrito a cada uno de los departamentos, unidad o servicio que ha puesto en marcha la actuación. En el caso de deficiencias de las instalaciones deportivas el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana (especialmente inspecciones de técnicos del servicio) y en el caso de deficiencias en la atención a los Servicios Sociales el personal del departamento y del centro de servicios sociales Eduardo Minguito y Huerta de Villaverde (especialmente informes de trabajadores sociales).

Con respecto al número de personas usuarias de los servicios afectados, es de destacar que cualquier mejora ha sido en beneficio no solo de la persona reclamante sino de todo el resto de los usuarios, especialmente en el caso del mantenimiento y mejora de las instalaciones deportivas.

María Paloma Molina Molina
Coordinadora del Distrito de Villaverde
(Documento firmado electrónicamente en los términos y
fecha expresados al pie de este escrito)
Firma electrónica del responsable de la Unidad Gestora

9801FFD748ED4797

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/03/2021 11:55:59
CSV : 9801FFD748ED4797

ORGANISMOS AUTÓNOMOS

AGENCIA DE ACTIVIDADES

INFORME DE EVALUACIÓN

GERENCIA DE AGENCIA DE ACTIVIDADES

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

AGENCIA DE ACTIVIDADES

9801FFD74599110D

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MYRIAM PEÓN GONZALEZ - GERENTE AGENCIA DE ACTIVIDADES
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv

Fecha Firma: 02/03/2021 15:09:44
CSV : 9801FFD74599110D

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, qué circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS

Del estudio de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas por la ciudadanía respecto a las materias y submaterias que se encuentran dentro del ámbito de este Organismo, el resultado de los datos anuales se traduce fundamentalmente y desde un punto de vista cuantitativo en dos grupos:

9801FFD74599110D

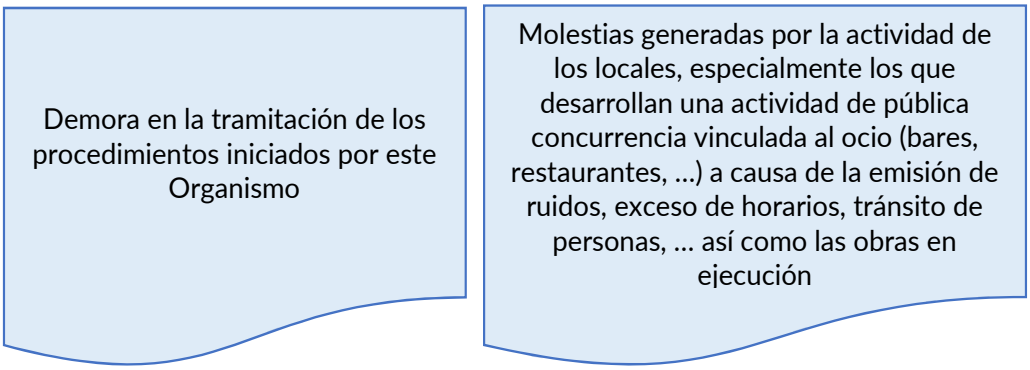
Información de Firmantes del Documento

MADRID

MYRIAM PEÓN GONZALEZ - GERENTE AGENCIA DE ACTIVIDADES
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv
Fecha Firma: 02/03/2021 15:09:44
CSV : 9801FFD74599110D

- por un lado, las que inciden directamente sobre la actividad desarrollada en la Agencia
- y por otro, las demandas de la ciudadanía sobre una concreta actuación respecto de alguno de los servicios del Organismo

A partir del análisis anterior, se desprenden los principales motivos que determinan la utilización de este servicio:



En un segundo plano y en auge se encuentran las quejas relativas a la actividad de los alojamientos turísticos.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

Desde la perspectiva de la mejora continua y en función de los datos obtenidos, el Organismo Autónomo viene implementando actuaciones dirigidas a dar respuesta a las solicitudes que demanda la ciudadanía.

a) Respecto a las **demoras ocasionadas por la tramitación de los procedimientos y a fin de corregirlas**, se están realizando actuaciones tendentes a una mejor organización y dimensionamiento del personal necesario para la gestión administrativa de los procedimientos con la finalidad preferente de agilizar la tramitación de los títulos habilitantes y las comunicaciones previas de cambio de titularidad de actividad.

Estas acciones se enmarcan en el **Acuerdo de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid para el periodo 2019-2023** que establece como objetivo estratégico en su punto 5 el relativo a la "implantación de un **Plan de Choque para la agilización en la tramitación de licencias urbanísticas y declaraciones responsables**".

Para conseguir este objetivo se han establecido una serie de medidas desarrolladas durante el año 2020, tanto en el plano tecnológico como en el normativo, entre las que destacamos:

9801FFD74599110D

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MYRIAM PEÓN GONZALEZ - GERENTE AGENCIA DE ACTIVIDADES
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv
Fecha Firma: 02/03/2021 15:09:44
CSV : 9801FFD74599110D

- Puesta en marcha de un proyecto municipal para compartir información de antecedentes de licencias y procedimientos urbanísticos en internet.

Con el objetivo de agilizar la tramitación de las licencias municipales es importante en primer lugar publicar las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento. De este modo no es necesaria la búsqueda de antecedentes urbanísticos, sino que cualquiera puede acceder a la base de datos de las licencias y demás procedimientos urbanísticos a través de internet y así facilitar la accesibilidad a la información para la ciudadanía (inversores, emprendedores, particulares, empresas y autónomos, así como el resto de las administraciones).

- La aplicación de un plan de choque para la tramitación de solicitudes de transmisión de licencias de actividad mediante la presentación de cambios de titularidad de forma automática desde internet y una nueva gestión informática.

La dificultad de las tareas de comprobación de antecedentes para la tramitación de los cambios de titular de actividad, la acumulación de expedientes y la falta de personal motivó la necesidad de realizar un plan de actuación inmediato para tramitar las solicitudes pendientes y las de nueva entrada por Registro.

En este caso, la Agencia de Actividades toma en consideración la transmisión relativa a la última licencia o declaración responsable (en adelante DR) que figure como título habilitante de la actividad en las aplicaciones informáticas. Siempre que no exista constancia de otros títulos posteriores o siempre que el interesado no haya aportado copia de la licencia o DR sobre la que solicita el cambio de titularidad.

Con el propósito de fomentar la actividad económica, se ha desarrollado un proyecto para la presentación telemática de las transmisiones con el objeto de facilitar su correcta cumplimentación y presentación a través del registro electrónico. Así, la Agencia de Actividades pretende contribuir a la simplificación de trámites, la supresión de cargas administrativas y la reducción significativa de los plazos de tramitación.

- El desarrollo y coordinación de una nueva Ordenanza que unifica las licencias urbanísticas y las declaraciones responsables.

En la línea de mejoras en la regulación normativa, se ha elaborado una nueva Ordenanza que aúna en un solo texto jurídico ambos títulos habilitantes adaptándolas a los cambios normativos con ocasión de la modificación de la Ley del Suelo de la Comunidad de Madrid. Para ello, hay que indicar que se ha dado prioridad a la simplificación de trámites urbanísticos que no ralenticen la gestión administrativa de los procedimientos.

b) En cuanto a las demandas ciudadanas referidas a las **molestias ocasionadas por el funcionamiento e implantación de actividades**, la Agencia de Actividades está trabajando en la aplicación de un control municipal activo y razonable en el tiempo

9801FFD74599110D

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MYRIAM PEÓN GONZALEZ - GERENTE AGENCIA DE ACTIVIDADES
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv
Fecha Firma: 02/03/2021 15:09:44
CSV : 9801FFD74599110D

que contribuya a impulsar el ejercicio de las actividades económicas dentro de un marco de seguridad jurídica.

Sin embargo, las restricciones sanitarias ocasionadas por el COVID – 19 han hecho que estas actividades que vienen siendo más molestas para los vecinos (discotecas, cafés espectáculos, bares especiales, …) tengan su actividad principal paralizada. Este hecho ha provocado que el número de quejas en este sentido haya disminuido, a pesar de que siguen siendo las más habituales.

En lo referente a las viviendas de uso turístico, sigue vigente el Programa para la implementación de un Plan de acción para la regularización de los alojamientos turísticos y el control de la accesibilidad de las actividades en la ciudad de Madrid. Para ello, se cuenta con el refuerzo de medios personales en las unidades administrativas, encargadas de desarrollar funciones de inspección y restablecimiento de la legalidad urbanística de acuerdo con la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas, mediante el nombramiento de veintidós funcionarios interinos.

Con respecto a las autorizaciones relativas a la implantación de locales de apuestas y casas de juego especialmente en barrios y distritos periféricos, señalar que el portal de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad de Madrid publicó el 29 de noviembre de 2019 la apertura del trámite de audiencia e información pública del proyecto de Decreto del Consejo de Gobierno por el que se dispone la **suspensión de la concesión** de autorizaciones de comercialización y de apertura y funcionamiento de los **establecimientos de juego** en tanto se realiza la planificación de los mismos en el territorio de la Comunidad de Madrid. La duración de la suspensión será de un año desde la entrada en vigor del presente decreto.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Destacar el cumplimiento en la mejora en la tramitación de los cambios de titularidad de actividades económicas que ha sido sobradamente cumplida. Se ha elaborado un plan de actuación para agilizar las comunicaciones de transmisión de licencias y declaraciones responsables presentadas en el año 2020 en el que se fijó el procedimiento que debe seguirse para agilizar y facilitar la comunicación de la toma de razón o no toma de razón, según proceda, a la ciudadanía. La implantación de la nueva aplicación informática para las transmisiones está en fase de producción en colaboración con el IAM. Se han tramitado el 100% de las comunicaciones de cambio de titular de actividad presentadas en la anualidad 2020 cuyo número ha ascendido a un total de 3.826.

Igualmente destacar que el cien por ciento de las declaraciones responsables presentadas en 2020 ha sido objeto de estudio en fase de comprobación formal. Esto

9801FFD74599110D

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MYRIAM PEÓN GONZALEZ - GERENTE AGENCIA DE ACTIVIDADES
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv
Fecha Firma: 02/03/2021 15:09:44
CSV : 9801FFD74599110D

es, se ha comprobado que cuenta con toda la documentación, que la actuación es viable urbanísticamente y que el cauce elegido por el interesado es el correcto; Respecto a la comprobación material de aquellas declaraciones que pasaron la primera comprobación, consistente en una visita de inspección para asegurar que las obras e instalaciones se han llevado a cabo de conformidad con el proyecto o memoria presentados y que las mismas se ajustan a la normativa urbanística debemos señalar que las medidas y restricciones sanitarias ocasionadas por la COVID – 19 han impedido obtener un número mayor de inspecciones y por tanto mejorar el dato respecto a años anteriores; En todo caso, señalar que las inspecciones de declaraciones responsables sólo fueron un 29,4% menos con respecto a las realizadas en el año anterior.

Con vistas a agilizar los procedimientos y evitar demoras en la tramitación:

- Continuar en el desarrollo de actuaciones dirigidas a la informatización de los procedimientos competencia del Organismo para la mejora y simplificación de la tramitación en colaboración con el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid.

- Impulso y aprobación de la nueva Ordenanza que regule los títulos habilitantes con el objeto de eliminar las trabas administrativas no justificadas para el desarrollo de actuaciones urbanísticas, reducir la tramitación a lo imprescindible, agilizar su realización y garantizar la debida seguridad jurídica y protección de los intereses públicos a preservar en un marco de lenguaje claro y preciso que facilite su aplicación.

- Se está trabajando en la línea de coordinación y unificación de criterios. En este sentido, se han dictado por la Gerente del organismo diferentes criterios de interpretación normativa y se han impartido talleres para la formación conjunta del personal de la Agencia de Actividades.

- Activar dos nuevos planes de choque, uno para agilizar las notificaciones de las resoluciones dictadas por este Organismo y otro para aligerar las devoluciones de avales e ingresos.

De cara al ejercicio de control de las actividades:

- En cuanto a la problemática relativa a las **viviendas de uso turístico**, indicar la prórroga del Plan de Acción para la regulación de los alojamientos turísticos en la ciudad de Madrid hasta febrero del 2021, que contempla unas líneas de actuación de carácter urbanístico para abordar los problemas que la acelerada implantación del alojamiento turístico y específicamente la vivienda de uso

9801FFD74599110D

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MYRIAM PEÓN GONZALEZ - GERENTE AGENCIA DE ACTIVIDADES
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv
Fecha Firma: 02/03/2021 15:09:44
CSV : 9801FFD74599110D

turístico están generando en la ciudad, en especial en algunas zonas de los distritos centrales. Además, se está trabajando en la elaboración de dos nuevas Ordenanzas, una para organizar las Viviendas de Uso Turístico y otra para establecer criterios en materia de accesibilidad.

- Con respecto a las autorizaciones relativas a la **implantación de locales de apuestas y casas de juego** se encuentra suspendida la concesión de nuevos títulos habilitantes por parte de la Comunidad de Madrid. Por lo que las solicitudes de nueva autorización para este tipo de actividades se ven afectadas por la imposibilidad de desarrollarlas mientras esté vigente la suspensión decretada por la Comunidad de Madrid.

- Además, la actividad de la Agencia de Actividades ha seguido orientada por los principios de **eficacia y eficiencia** en el ejercicio de sus competencias propias en la **gestión de los medios de intervención administrativa municipal** de las actividades económicas sujetas a la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, sin olvidar las **potestades de inspección** municipal para la comprobación del cumplimiento de la normativa urbanística, así como las funciones de **restablecimiento de la legalidad urbanística y el ejercicio de la potestad sancionadora** en materia urbanística y de espectáculos públicos y actividades recreativas.

9801FFD74599110D

Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MYRIAM PEÓN GONZALEZ - GERENTE AGENCIA DE ACTIVIDADES
URL de Verificación: https://sede.madrid.es/csv
Fecha Firma: 02/03/2021 15:09:44
CSV : 9801FFD74599110D

INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID (I.A.M.)

9801FFD744825829

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

ORGANISMO AUTÓNOMO INFORMATICA AYUNTAMIENTO DE MADRID

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MANUEL ALFONSO CASTRO MARTÍNEZ - GERENTE IAM
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 23/02/2021 13:30:18
CSV : 9801FFD744825829

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, qué circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

9801FFD744825829

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

El total de expedientes del sistema general de gestión de Sugerencias, Reclamaciones y

Información de Firmantes del Documento
MADRID
MANUEL ALFONSO CASTRO MARTÍNEZ - GERENTE IAM
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 23/02/2021 13:30:18
CSV : 9801FFD744825829

Felicitaciones de PLATEA (en adelante SyRs) tratados en IAM como unidad gestora en el ejercicio 2020, según el informe estadístico aportado, ha sido de 1.231 expedientes, lo cual representa un incremento del 8,5 % con relación a los 1.134 expedientes del ejercicio 2019. Los meses de mayor número de reclamaciones recibidas han sido: enero (149), junio (140), julio (131), octubre (166) y noviembre (120); y el de menor en este año, el mes de abril (42), correspondiendo la mayor frecuencia de los meses de enero, junio y julio a convocatorias de procesos selectivos, de subvenciones y de plazas en talleres culturales, como consecuencia de los problemas de uso encontrados por las personas reclamantes y de interrupciones de servicio atribuibles a elevada concurrencia. Sin embargo, los motivos expresados con más frecuencia en los expedientes de los meses de octubre y noviembre se referían a elementos técnicos de los sistemas soporte de los trámites (identificación electrónica o disponibilidad de servicio, principalmente), referidos a una amplia lista de trámites de distintos ámbitos municipales que se intentaban realizar.

Con relación a la incidencia de la pandemia COVID 19, solo se aprecia una disminución generalizada a lo largo del año del número de SyRs, correlativa a la disminución de actividad, siendo significativa esa reducción, comparativamente con el ejercicio anterior en los meses de marzo y abril, derivadas de problemas en el servicio de WiFi y otras infraestructuras en bibliotecas y centros culturales.

La elaboración de este informe se obtiene de la explotación de los archivos estadísticos del servicio Data Warehouse syr general, complementado con los datos aportados por la Subdirección General de Calidad y Evaluación

A partir del informe Número de Expedientes con Informe Técnico, obtenemos que el 66% de las reclamaciones que son de asignadas a IAM responden a interrupciones temporales, o errores en la tramitación (falta de requisitos o errores en la cumplimentación de campos, etc…) que en ocasiones, soluciona el propio usuario en un momento posterior. Así mismo, es muy común en estas reclamaciones que no se aporten datos concretos de la incidencia o errores aparecidos.

Las respuestas que se envían para este subconjunto recogen instrucciones particulares y generales de la tramitación telemática aludida, ofreciendo la vía y modo de volver a solicitar asesoría en caso necesario. De todas ellas, solo se han recibido reiteraciones fundamentadas en menos del 5 por mil del total de expedientes. (En términos de un servicio estándar de asistencia a usuarios, esta distribución equivale a que, al menos el 66 % de reclamaciones son resueltas en el primer nivel de atención específica).

En cuanto a los tiempos de respuesta las reclamaciones asignadas a IAM en 2020 se han respondido en el plazo previsto por la Ordenanza municipal y solo en un caso se emitió respuesta superando los dos meses establecidos

Para analizar los tiempos de respuesta se ha utilizado el informe Distribución Tiempos Dimensión Estado Terminado.

Así, se refleja que el 15% de las reclamaciones asignadas a IAM han sido contestadas en los tres primeros días posteriores a su presentación. El 36% dentro de los 7 primeros días posteriores, y el 60% dentro de los primeros 15 días. Como análisis por el complementario: el 40% no recibe contestación antes de 15 días después de su comunicado de la incidencia surgida en su tramitación.

9801FFD744825829

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MANUEL ALFONSO CASTRO MARTÍNEZ - GERENTE IAM
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 23/02/2021 13:30:18
CSV : 9801FFD744825829

Análisis por Áreas de Actividad y sus bloques.

Para la relación de áreas de actividad municipal y sus correspondientes bloques de análisis de los servicios, a continuación, se especifican las conclusiones en los ámbitos con incidencia significativa de los servicios IAM de las reclamaciones recibidas en 2020.

ÁREA DE ACTIVIDAD RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

En este Área, son dos los ámbitos de actuación de reclamaciones: Servicios de Atención a la ciudadanía y Administración electrónica.

• **En Servicios de atención a la ciudadanía**, es Avisos Madrid la submateria reseñable, con más del 8% del total de reclamaciones,

En cuanto a contenido de queja expresado de las reclamaciones, además de los genéricos de imposibilidad de acceso y falta de disponibilidad por caída de servidores y otros elementos de la infraestructura, se hacen frecuentes referencias a la "usabilidad" por la diversidad de opciones y por las dificultades en la identificación personal electrónica en el uso para la consulta de registros.

Ocasionalmente se dieron otros motivos, más específicos, por errores detectados en la emisión de mensajes reiterativos que se hacían llegar a usuarios si bien no de forma masiva ni generalizada.

• **En el ámbito de servicios Administración electrónica**, que comprende como submaterias: Sede electrónica, Registro electrónico y Aplicación de pago; el porcentaje de reclamaciones a IAM asciende a un 30%, correspondiendo el 14% a actuaciones de Registro electrónico.

El sistema de pago no viene a representar un entorno funcional por el que se generen reclamaciones significativas, aunque se hayan dados situaciones de interrupción de temporal e incidencia en los usuarios.

En cuanto a los entornos operativos generadores de reclamaciones por sede y registro electrónicos, en base a las descripciones que se ofrecen en los textos de las reclamaciones, pueden diferenciarse cuatro temas principales: identificación electrónica, firma electrónica, disponibilidad de servicio e interrupción de servicio; y dos de espectro funcional más amplio: formularios y aplicaciones.

- **En identificación electrónica**, las incidencias han estado motivadas por la interacción con los sistemas externos a los municipales para la validación de certificados, su vigencia, su entidad emisora (Cl@ve, FNMT y otras) o su ámbito de aplicación (persona física o jurídica, representante o interesado), también por su aplicación en la tramitación de solicitud de usuario y contraseña para uso en el servicio municipal Mi Carpeta; así como en situaciones puntuales de la traslación automática de datos desde los certificados a los formularios.

9801FFD744825829

Información de Firmantes del Documento

MADRID
MANUEL ALFONSO CASTRO MARTÍNEZ - GERENTE IAM
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 23/02/2021 13:30:18
CSV : 9801FFD744825829

- **El sistema de identificación Usuario – Contraseña** para uso en la sede electrónica municipal ha sido motivo de reclamaciones, si bien, no por su funcionamiento ni diseño, sino por las características de uso. La renovación de contraseña y la gestión de datos del registro del usuario por cambios en las direcciones de correo electrónico o de los números de teléfono móvil de contacto de los usuarios, son elementos que han motivado situaciones de error y de sensación de servicio deficiente en los ciudadanos que así lo han manifestado en las reclamaciones.

- **La necesaria utilización de la aplicación AUTOFIRMA** en firma electrónica de documentos y formularios ha sido elemento de un buen número de reclamaciones, pues impedía la finalización correcta del trámite o presentación de solicitudes e instancias para cuya realización es obligatoria la vía telemática. La causa estaba en el propio medio a aplicar, siendo contestadas estas reclamaciones facilitando instrucciones de descarga, instalación y uso de la aplicación.

Se contabiliza un 8% de reclamaciones en las que el ciudadano alega como motivo "*SERVICIO NO DISPONIBLE*" aunque este mensaje no se concentra en la página principal de la sede como servicio de acceso sino de forma dispersa en diferentes pantallas de trámites y servicios que alberga la sede.

La experiencia en la gestión de SyRs nos permite estimar que esta incidencia, se da con mayor frecuencia en fechas de inicio y de finalización de servicios de periodo o plazo de vigencia (subvenciones, talleres, oposiciones, tributos, …), así como en días de fin de semana. Se aprecia correlación de estas reclamaciones con caídas de servidores o infraestructuras por elevada concurrencia y con la realización de tareas de mantenimiento.

El mensaje *"SE HA PRODUCIDO UN ERROR DE PRESENTACION EN EL REGISTRO"* es el que con mayor frecuencia se refleja explícitamente en los textos de las reclamaciones, si bien, igualmente, es la repuesta que se recibe en un amplio espectro de trámites de la sede que se estaban intentando completar: oposiciones, instancia general, declaración responsable, subvenciones, alegaciones, solicitud de ocupación de la vía pública por instalación de contenedores o por operaciones especiales, etc. etc. Su incidencia en el conjunto de SyRs, repetimos, ha sido, aproximadamente, del 14%.

Dada la concreción del mensaje recibido, en las reclamaciones no suelen aportarse datos propios de la tramitación que se estaba intentando realizar, salvo la mención al mismo y su reiteración de intentos de tramitación con la lógica persistente situación de llegar, a la misma situación de error.

La respuesta aplicada, contrastando con los avisos de caídas o incidencias que se registran en el servicio SICAM, para estos casos, ha sido la ya indicada de recomendar revisar las instrucciones y repetir el intento. Estimamos, en función a la reiteración por persistencia del error como réplica de nuestra respuesta, que en más del 98% de estos expedientes se lograba resolver el trámite por la persona reclamante.

Estas características comunes a las reclamaciones inducen a pensar que su causa es una interrupción de servicio de registro electrónico (obviamente). Esto es, servicio caído en alguno de los elementos o sistemas de la infraestructura municipal, pero que se restaura en horas. La exposición de las causas concretas que generan bloqueo operativo de

9801FFD744825829

Información de Firmantes del Documento

MADRID
MANUEL ALFONSO CASTRO MARTÍNEZ - GERENTE IAM
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 23/02/2021 13:30:18
CSV : 9801FFD744825829

sistemas, preventivo en ocasiones, excede del ámbito de este informe, si bien se adoptarán medidas de reducción de su impacto.

- **Formularios** (7%), tuvo incidencia la actualización de las aplicaciones de lectura y cumplimentación estándares del mercado, notándose en la primera mitad del ejercicio para lo cual se implementaron soluciones tras la revisión exhaustiva del conjunto de formularios de la sede electrónica.

Información adicional

Ejemplos representativos de situaciones de error según los mensajes que emite el sistema informático soporte de los servicios telemáticos:

- *El proceso de cumplimentación y firma se realiza correctamente, llegando a la pantalla de registro. Al presionar el botón para registrar nos devuelve un error genérico "SE HA PRODUCIDO UN ERROR DE PRESENTACION EN EL REGISTRO"*

- *Error. Servicio no disponible.*
  Lo sentimos, la página que ha solicitado ha devuelto un error. Inténtelo dentro de unos minutos.

- *SERVICIO O RECURSO NO DISPONIBLE*
  Lo sentimos, el servicio o recurso que ha solicitado no existe o no está disponible en este momento.
  Puede tratar acceder a dicho servicio desde la portada de www.madrid.es.
  Si tiene dudas sobre cómo navegar en www.madrid.es visite nuestra zona de ayuda.

- *Lo sentimos, la página que ha solicitado no existe o ha sido borrada del servidor. Puede tratar de encontrar la página que busca desde la portada de madrid.es o utilizando el buscador.*

- *Me deja rellenar online los formularios, firmarlos con la firma electrónica pero cuando voy a registrarlo me sale el siguiente error "No se puede realizar la solicitud. Su sesión ha sido interrumpida, por favor reinicie el formulario".*

- *Cada vez que relleno un formulario de solicitud, me aparece un mensaje "El Código Postal no es correcto para la dirección del interesado". El problema es que mi código postal es el correcto.*

- *Para garantizar una correcta edición de este formulario, se requiere la versión de Acrobat Reader 6.0 o superior. En este momento está utilizando una versión anterior a la indicada.*

- *A día de hoy, viernes 26 de junio de 2020, la aplicación para solicitar los cursos y talleres del Centro Cultural Casa del Reloj, sigue sin funcionar. La solicitud de*

9801FFD744825829

Información de Firmantes del Documento

MADRID
MANUEL ALFONSO CASTRO MARTÍNEZ - GERENTE IAM
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 23/02/2021 13:30:18
CSV : 9801FFD744825829

preinscripción para los Cursos y talleres culturales que el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de los ciudadanos, a través de los Centros Culturales, no se puede realizar por internet desde que se inició el plazo para su presentación. He comunicado la incidencia, y la respuesta obtenida es: "Buenos días ha ocurrido un error generalizado de la plataforma. Vuelva a intentarlo de nuevo.

OTRAS AREAS DE ACTIVIDAD

En cuanto a causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal en otras áreas de actividad de las mencionada, pueden destacarse reclamaciones en las siguientes actividades:

APLICACIÓN SLIM (3,4% - Sistema de Licencias Municipales).

APLICACIÓN DE MULTAS (3%), incidencias causadas por tramitación de alegaciones y pagos de multas, siendo el motivo más significativo la detección de dos o más registros en la base de datos de sujetos con mismo DNI, que se resuelven por el propio servicio gestor a comunicado de IAM, anulando los incorrectos, remitiéndose la contestación por IAM.

APLICACIONES DE SERVICIOS SOCIALES (0,8%), por incidencias surgidas en solicitudes de servicios sociales de ayudas a domicilio.

DEPORTE (1,3%), por dificultades en reserva y pagos para uso de instalaciones.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

Para la subsanación de deficiencias e implementar mejoras del servicio municipal suscitadas por la gestión y análisis de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones registradas en 2020, se han ejecutado durante el propio ejercicio y planificado para 2021 medidas de cuya relación exponemos a continuación las más destacables.

- Mejoras en el sistema de Licencias (SLIM), facilitando la grabación y usabilidad de la tramitación especialmente en el aporte de documentación y en el seguimiento de los procedimientos subsiguientes por pate de sus usuarios.

- Evolución de la plataforma de formularios electrónicos: reingeniería del servicio de gestión de formularios online de acuerdo a los requisitos de los gestores. Se ha implantado una nueva modalidad en su cumplimentación que permite guardar borradores y reiniciarlos evitando tener que cumplimentar todos los datos desde el principio. Resulta muy útil para casos de interrupciones en la tramitación a voluntad de la persona que está tramitando o por incidencias de internet o de servidores de la infraestructura de comunicaciones o bases de datos.

- Gestión de oposiciones de forma completamente electrónica, facilitando tanto la presentación a través de internet de solicitudes para participar en los procesos selectivos como todo el procedimiento posterior de gestión.

9801FFD744825829

Información de Firmantes del Documento

MADRID
MANUEL ALFONSO CASTRO MARTÍNEZ - GERENTE IAM
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 23/02/2021 13:30:18
CSV : 9801FFD744825829

- Remodelación de los sistemas de interacción y de validación del sistema Cl@ve y de los elementos de identificación electrónica en general que se aplican en presentación de formularios e instancias en registro electrónico y consultas de interesado o representantes de expedientes en tramitación.

- Remodelación del sistema de firma digital.

- Aplicación AVISOS Madrid. Nuevas versiones para plataformas de telefonía y dispositivos móviles y del sistema web equivalente.

  Se han mejorado los subsistemas de envío de mensajes informativos del estado de los avisos comunicados y registrados.

- Se profundizará en la administración digital, completando los servicios de administración electrónica necesarios para la implantación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con proyectos de ampliación del expediente electrónico, la implantación completa del sistema de notificaciones, archivo electrónico, etc.

- Servicios de Mantenimiento de Sistemas de Información, en dónde se incluyen todos los mantenimientos básicos de las aplicaciones de negocio, tanto las que dan soporte a los procesos de gestión interna del Ayuntamiento como los que se ofrecen al ciudadano a través del Portal del Ayuntamiento, así como a diversas aplicaciones móviles.

- Gestión de Centros de Proceso de Datos e Infraestructuras municipales, se incluyen las infraestructuras del CPD principal y el Centro de Respaldo, y todas las licencias y mantenimientos necesarios de los servidores, almacenamiento y software necesario para provisionar la base sobre la que se ejecutan las aplicaciones de negocio. Se incluyen todas las infraestructuras ubicadas en las diferentes dependencias municipales que forman parte de la red de servidores del Ayuntamiento.

- Servicios técnicos de gestión, mantenimiento y mejora de toda la red de comunicaciones del Ayuntamiento de Madrid, acceso a internet, WiFi, seguridad de la información, telefonía tanto fija como móvil.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Las medidas ejecutadas en los de servicios especializados, esto es, en los aplicativos (SLIM, AVISOS, Formularios, Oposiciones, Talleres, etc.) planificadas para 2020 han tenido su efecto positivo en la reducción de las reclamaciones específicas.

Así, en la segunda mitad del año, la reducción de reclamaciones en formularios y AVISOS Madrid ha sido apreciable, aunque todavía la frecuencia de reclamaciones en este aplicativo (AVISOS) es alta.

9801FFD744825829

Información de Firmantes del Documento

MADRID
MANUEL ALFONSO CASTRO MARTÍNEZ - GERENTE IAM
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 23/02/2021 13:30:18
CSV : 9801FFD744825829

En SLIM se ha reducido en los puntos o pasos generales de la tramitación. Las mejoras de usabilidad implantadas en el aplicativo han disminuido el número de reclamaciones, aunque se mantiene su frecuencia, pero con más amplia variabilidad de motivos o puntos de las tramitaciones.

Sin embargo, globalmente, el incremento de uso, propiciado por la facilidad de las propias aplicaciones, ha generado un incremento de reclamaciones por deficiencias y problemas de disponibilidad de la infraestructura soporte de la tramitación electrónica, reportando los usuarios reclamaciones acerca de la indisponibilidad de los servicios o interrupciones en medio de tramitaciones en proceso:

- Sistemas de identificación electrónica personal. (Clave, DNIe, …) y Firma Electrónica especialmente en la interacción con los sistemas internos municipales (aplicativos de trámites) y los procedimientos de validación.

- Infraestructuras de sistemas servidores. El efecto de las medidas planificadas y ejecutadas en 2020 de remodelación de CPD´s, también en gestión y mantenimiento de los elementos tecnológicos soporte de base de los distintos servicios, se ha hecho patente en la rápida detección y aplicación de medidas correctivas a las situaciones de bloqueo y caídas de las infraestructuras.

Como se ha expresado en el punto anterior, para 2021 existen actuaciones de mejora por métodos, capacidad y tecnología en esta área de actividad de IAM.

9801FFD744825829

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MANUEL ALFONSO CASTRO MARTÍNEZ - GERENTE IAM
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 23/02/2021 13:30:18
CSV : 9801FFD744825829

AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID

9801FFD7457BEB46

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

Agencia para el Empleo de Madrid

AGENCIA PARA EL EMPLEO
Agencia de Colocación autorizada 13-2

Información de Firmantes del Documento

MARIA BELEN GARCIA DIAZ - GERENTE/A ORGANISMO AUTÓNOMO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 09:46:41
CSV : 9801FFD7457BEB46

MADRID

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no sólo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2020, qué circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD7457BEB46

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA BELEN GARCIA DIAZ - GERENTE/A ORGANISMO AUTÓNOMO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 09:46:41
CSV : 9801FFD7457BEB46

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

Durante el año 2020, desde la Agencia para el Empleo de Madrid se han tramitado 107 expedientes, de éstos, 21 han sido Felicitaciones, 11 Sugerencias y 75 Reclamaciones.

Desde la Agencia se ha procedido a su análisis, evaluación y solicitud de informe con medidas adoptadas a las unidades responsables del servicio que, en cada caso, se trate. En el caso de las felicitaciones, además de responder a la persona, se da traslado desde Gerencia a la persona interesada y superiores para conocimiento.

Las conclusiones extraídas por tipo de expediente son:

Felicitaciones

Durante el año 2020, el 20% de los expedientes iniciados en PLATEA han sido felicitaciones de nuestras personas usuarias por el servicio recibido, comparativamente respecto de ejercicios anteriores se aprecia un leve decremento respecto del año 2019 aunque, el resultado obtenido sigue siendo sensiblemente superior a años anteriores tal y como se muestra en la Tabla 1:

Tabla 1

	2017	2018	2019	2020
Felicitaciones Recibidas	3	10	28	21

De las 21 felicitaciones recibidas, 1 no fue admitida por duplicidad (se envió carta a la persona usuaria informándole del motivo).

Respecto de las 20 felicitaciones restantes:

- 2 ciudadanos/as felicitan la labor realizada por participantes de Programas de Formación y Empleo.
- 9 por el trabajo realizado por personal del Servicio de Formación.
- 9 por la atención prestada por personal de las Agencias de Zona.

En todos los casos, se remitió carta de agradecimiento al ciudadano/a informando, además del traslado dado a la persona/s nombradas y a sus superiores.

Sugerencias:

9801FFD7457BEB46

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA BELEN GARCIA DIAZ - GERENTE/A ORGANISMO AUTÓNOMO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 09:46:41
CSV : 9801FFD7457BEB46

Tendencia negativa en el número de Sugerencias recibidas respecto de los 2 ejercicios anteriores (*Tabla 2*).

Tabla 2

	2017	2018	2019	2020
Sugerencias Recibidas	24	21	26	11

De las 11 Sugerencias recibidas, **no fueron aceptadas 2** debido a que SyR nos era el procedimiento correcto para su tramitación (se envía carta informando del cómo tramitar su sugerencia).

De las **9 sugerencias admitidas**, las causas y actuaciones acometidas han sido:

- 1 sugiere la puesta en marcha de más centros y cursos de hostelería, se remite carta explicando las actuaciones iniciadas en 2020 encaminadas a adecuar los centros a los requerimientos de la Comunidad de Madrid para la obtención de los Certificados de Profesionalidad relacionados con este sector y nuevos proyectos como la Escuela de Hostelería de Santa Eugenia. Asimismo, se informa de los cursos disponibles.
- 1 expone la situación que se crea respecto de la disponibilidad de beca cuando un curso que estaba previsto iniciar a finales de diciembre de 2018 finalmente inicia a principios de enero de 2019 quedando, de esta forma, fuera de la convocatoria de ayudas de estudio 2018. Se remite carta al ciudadano mostrando nuestra comprensión por la situación descrita y explicando las razones que motivan los cambios de fecha de inicio en los cursos y el funcionamiento de las Convocatorias de Ayudas de Estudio.
- 1 persona solicita se cambie su número de teléfono de contacto en la información que de ella se dispone en una Agencia de Zona, se procede al cambio de número y se remite carta informando de que su solicitud ha sido atendida.
- 1 ciudadano solicita trabajar en el Ayuntamiento de Madrid, se le informa de las formas de acceso a las Administraciones Públicas y de cómo acceder a nuestro servicio de Intermediación Laboral.
- 1 sugiere se fomente el teletrabajo y se asesore a nuestros usuarios de cómo acceder a él. Se contesta al ciudadano agradeciendo su propuesta y de que se procederá a su estudio.
- 1 solicita que se oferten cursos online de SAP. Se agradece su participación y se informa de que su propuesta será tenida en cuenta para futuras programaciones.
- 1 persona propone que se permita acceder a personas jubiladas a los cursos de reparación y mantenimiento de bicicletas eléctricas para fomentar su uso entre este colectivo. Se envía carta explicando la misión de la Agencia para el Empleo y se informa de que puede dirigir su sugerencia al Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

9801FFD7457BEB46

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA BELEN GARCIA DIAZ - GERENTE/A ORGANISMO AUTÓNOMO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 09:46:41
CSV : 9801FFD7457BEB46

- 1 ciudadano comunica que se ha cometido un error en la información publicada en la página Web. Se agradece su aportación y se informa de que ha sido subsanado.
- 1 persona sugieren se realice el Taller de Formación y Empleo "Informadores/as sobre medidas de salud e higiene COVID-19" en el distrito de Arganzuela al igual que se hace en otros distritos de la ciudad. Se informa al ciudadano de que son los propios distritos los que nos solicitan, en función de las necesidades percibidas en su población, la oferta formativa que desean llevar a cabo en su territorio en cada momento por encontrase enmarcados en el proyecto "Fondo de Reequilibrio Territorial" cuyo objetivo es paliar el desequilibrio histórico existente entre los diferentes barrios y distritos de la ciudad de Madrid.

Reclamaciones

En 2020, el número de reclamaciones tramitadas se ha incrementado un 39% respecto al ejercicio anterior. Es preciso señalar que este incremento podría deberse a que 22 reclamaciones fueron presentadas por una misma persona (16 de ellas no admitidas por duplicidad y las 6 restantes, tras solicitar los oportunos informes y evaluar toda la información disponible, se concluyó que la actuación de la Agencia para el Empleo fue correcta) (*Tabla 3*).

Tabla 3

	2017	**2018**	**2019**	**2020**
Reclamaciones Recibidas	112	98	54	75

De las 75 reclamaciones recibidas, **26 no** fueron **admitidas** debido a:

- 21 no admitidas por duplicidad, de estas, **16 fueron presentadas por la misma persona**. Se envía respuesta informando del número de expediente con el que fueron o serán contestadas.
- 3 el sistema de Sugerencias y Reclamaciones no es el procedimiento correcto para su tramitación, se le informa de cómo se tramita.
- 1 reclamación no es de la Agencia para el Empleo, se procede a informar.
- 1 por falta de datos para poder contestar. Se informa al ciudadano.

Los motivos y actuaciones de las 49 **reclamaciones admitidas** han sido:

- **6 reclamaciones corresponden a una misma persona**. Este mismo usuario presenta 16 reclamaciones más que no son admitidas por ser reiterativas. En parte de sus escritos, afirma recibir llamadas, mensajes y/o correos citándole para que se incorpore a un puesto de trabajo que se constata no se ha realizado desde la

9801FFD7457BEB46

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA BELEN GARCIA DIAZ - GERENTE/A ORGANISMO AUTÓNOMO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 09:46:41
CSV : 9801FFD7457BEB46

Agencia para el Empleo. En otras ocasiones el ciudadano reclama que la Agencia para el Empleo ha perdido su documentación o que la documentación que le ha sido entregada es errónea, si bien, tras recopilar la información necesaria, se constata de que la actuación realizada desde el Servicio de Formación es correcta. De todo ello se informa al ciudadano por escrito y en tres ocasiones, se pone en contacto con él su Técnico de Empleo.

- 1 persona niega que la Agencia para el Empleo facilite el acceso a un puesto de trabajo. Se comprueba que se trata de uno de nuestros usuarios atendido por primera vez en el año 2016 con el que se han realizado numerosas intervenciones encaminadas a facilitar su inserción laboral. Desde su Agencia de Zona se ponen en contacto con esta persona al objeto de actualizar su información y poner a su disposición los recursos disponibles en la Agencia para el Empleo adecuados a este caso concreto. Desde su Agencia de Zona se realizará seguimiento de este caso.
- 4 por el trato recibido (2 en Agencias de Zona, 1 en el puesto de vigilancia de un Centro y 1 en un curso de formación). En todos los casos se solicita información tanto a las personas implicadas como a los testigos. En ninguna de las reclamaciones se constata la veracidad de los supuestos hechos reclamados. Se procede a contestar informando de las conclusiones a las que se han llegado, se piden disculpas por la percepción que del servicio recibido pudieran haber tenido y se inicia protocolo de revisión.
- 7 relacionadas con las becas de ayuda al estudio.

  - 6 de ellas por retrasos en el pago (se informa de las causas y de la situación y plazos de pago previstos).
  - 1 reclamación por no disponer de beca el curso realizado procediéndose a explicar las causas.

- 11 reclamaciones por problemas en la realización de trámites a través de la página Web que son subsanadas.
- 1 respecto del proceso de selección y desarrollo de un Programa de Formación en Alternancia acreditado con Certificado de Profesionalidad. Se pide disculpas y se explican los motivos que justifican la actuación de la Agencia para el Empleo en cada una de las afirmaciones realizadas por el participante en su escrito y por lo tanto su no procedencia.
- 1 persona por problemas para remitir documentación por correo electrónico a una Técnico de Empleo. Se informa al Servicio implicado y la Técnico nombrada en el escrito se pone en contacto con la reclamante. La incidencia se subsana.
- 1 por mantener la actividad docente en centros de la Agencia tras declararse la alerta sanitaria. Tras recoger la información necesaria, se constata y se informa al ciudadano de que la actividad docente en nuestros centros cesó el 11 de marzo, procediéndose al cierre total de los centros (personal de la Agencia, teletrabajo), el 13 de marzo de 2020.
- 1 por no haber recibido el título del Certificado de Profesionalidad y falta de información, se procede a revisar las actuaciones realizadas para confirmar si se

9801FFD7457BEB46

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA BELEN GARCIA DIAZ - GERENTE/A ORGANISMO AUTÓNOMO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 09:46:41
CSV : 9801FFD7457BEB46

produjo alguna incidencia constatándose la entrega de la documentación y la información facilitada, tanto por la Agencia para el Empleo como por la Comunidad de Madrid.

- 2 por no estar conformes por no haber sido seleccionados para participar en acciones formativas. Tras evaluar ambos casos, en uno de ellos se explica a la ciudadana las razones que han motivado su no inclusión y en el segundo se detecta que se debe a un error imputable a la Agencia para el Empleo en la recepción de la documentación acreditativa del perfil de acceso que es subsanado inmediatamente.
- 1 por problemas para contactar telefónicamente con uno de nuestros centros, se explica que los centros se encontraban cerrados temporalmente consecuencia del estado de alarma y se le facilitó un correo electrónico de contacto desde el que se le facilitó la información solicitada.
- 1 persona reclama la no realización Talleres de Formación y Empleo en 2020 en el distrito de Arganzuela, se le explica lo realizado en 2019 en su distrito y que tan pronto la situación sanitaria lo permita, iniciarán nuevos Talleres, se pone además a su disposición, la oferta formativa 2020 que se realiza en línea.
- 1 persona manifiesta que considera discriminatorio el que residir en un distrito concreto sea requisito imprescindible para acceder a uno de nuestros Talleres de Formación y Empleo. Se explica a la ciudadana el objeto de los Fondos de Reequilibrio Territorial y se pone a su disposición el resto de acciones formativas no encuadradas dentro de estos Programas para las que el distrito de residencia no es requisito de acceso.
- 1 porque teniendo cita previa en su Agencia de Zona, el centro se encontraba cerrado. Se comprueba que la ciudadana intentó acceder a Línea Madrid que efectivamente se encontraba cerrado por obras tal y como se anunciaba en los carteles que estaban expuestos. Sin embargo, la Agencia de Zona y su acceso de entrada se encontraba abierta. Se informa de ello a la ciudadana y desde la Agencia de Zona se ponen en contacto con la usuaria para facilitar una nueva cita siendo, finalmente, atendida.
- 2 personas por la mala organización en la realización de pruebas PCR a personas seleccionadas para participar en Talleres de Formación y Empleo. Se constata que se debe a una incidencia interna que fue subsanada. Se explican los motivos a ambos ciudadanos y se piden disculpas.
- 5 personas por la no realización del módulo de prácticas no laborales. Por la situación sanitaria vivida en 2020 no fue posible facilitar sus incorporaciones con la rapidez que hubiera sido deseable, si bien, a todos ellos se les facilitó una forma de contacto con la unidad responsable de las prácticas no laborales y se les aseguró que tan pronto fuera posible, intentaríamos facilitar su realización.
- 1 por no haber recibido un Certificado de Servicios prestados solicitado a la Subdirección General de Recursos Humanos que fue contestada excepcionalmente desde el sistema de Sugerencias y Reclamaciones por tratarse de una participante en uno de nuestros de Formación en Alternancia. De igual forma, al objeto de agilizar el trámite, se adjunta a la respuesta un Hago Constar de su participación en

9801FFD7457BEB46

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA BELEN GARCIA DIAZ - GERENTE/A ORGANISMO AUTÓNOMO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 09:46:41
CSV : 9801FFD7457BEB46

el Programa emitido por la Subdirección General de Recursos Humanos de la Agencia para el Empleo.

- 1 persona pone de manifiesto la suciedad e inseguridad creada por un asentamiento de personas a la altura de la calle Gallur número 50 (entrada cerrada al público del Centro de Formación de los Cármenes, calle Alhambra s/n). En pocas horas, la policía desalojó el asentamiento, los servicios de limpieza desinfectaron y limpiaron la zona y se acotó el acceso.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Servicio de Formación

Durante el año 2020 se ha ampliado la oferta formativa, sumando a las acciones formativas presenciales, nuevos cursos mediante aula virtual y online. Esta transformación digital que ha conseguido adaptar los servicios de formación a la realidad, nos ha permitido incrementar en un 136% nuestra oferta formativa y ofrecer plazas a más de 5.900 personas.

Se han establecido nuevas líneas de ayudas al estudio para fomentar la participación y la superación de los cursos de formación online. Se trata de incentivar y estimular la formación premiando el esfuerzo y el aprendizaje. Durante el año 2020 se han concedido ayudas al estudio por una cuantía de 50.228 euros.

El seguimiento de las iniciativas recogidas en un convenio firmado con la Comunidad de Madrid en este ejercicio 2020 nos ha permitido incrementar nuestra oferta formativa con mayor número de certificados de profesionalidad y reduciendo los tiempos de gestión de la documentación.

Se han reducido los plazos para la realización de prácticas no laborales y la finalización de los certificados de profesionalidad impartidos, incorporando las modalidades ofertadas por la Comunidad de Madrid. Esta flexibilización nos ha permitido aplicar las prácticas mediante trabajo “ad hoc” (25% presencial 75% trabajo independiente), en empresas y prácticas en nuestros propios centros. En total 195 personas han realizado prácticas no laborales durante 2020.

9801FFD7457BEB46

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA BELEN GARCIA DIAZ - GERENTE/A ORGANISMO AUTÓNOMO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 09:46:41
CSV : 9801FFD7457BEB46

Servicio de Atención Personalizada

Durante el año 2020 todas las medidas han estado enfocadas a mantener el servicio y su calidad con motivo de las medidas adoptadas para hacer frente a la crisis sanitaria por el COVID-19. En un plazo de 15 días desde la declaración del estado de alarma todo el personal del departamento estaba dotado de equipos para tele trabajar y continuar con el servicio reforzando las atenciones telemáticas y telefónicas. La WEB se dispuso como elemento esencial de información facilitando el acceso a los servicios y proporcionando contenidos online.

Hay una revisión continua de la WEB con objeto de mantener una información clara y actualizada sobre los servicios y el acceso a los mismos.

Los cuestionarios de satisfacción se han rediseñado para facilitar su usabilidad en móviles, de manera que se envía un enlace a cada persona usuaria a la finalización del servicio para que pueda cumplimentar el cuestionario.

Resultado de estas mejoras, durante el año 2020 se ha registrado un incremento del tráfico de la WEB en un 41% respecto del ejercicio anterior.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Servicio de Formación

- Adaptar los programas formativos, hasta el 13 de marzo de 2020 presenciales, a la nueva situación sanitaria para garantizar la continuidad de la oferta formativa. Esta transformación digital en las acciones formativas ha permitido incorporar a nuestra cartera de servicios, cursos mediante aula virtual y la suite educativa Office 365. De esta forma 1.195 personas han participado en acciones formativas mediante aula virtual, superando las 259K de horas de conexión.

- Elaborar nuevos procedimientos de gestión, aplicaciones y guías tanto de gestión cómo de usuarios: docentes y alumnado. Para su implantación, se han impartido 95 sesiones de formación.

- Diseñar e implantar nuevos formularios de competencias claves y técnicas mediante la herramienta “Forms”, incorporando la autocorrección y permitiendo que el usuario conozca de manera inmediata la puntuación obtenida. Se han creado 80 modelos de formularios, cuestionarios y pruebas de conocimientos técnicos o competencias.

9801FFD7457BEB46

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA BELEN GARCIA DIAZ - GERENTE/A ORGANISMO AUTÓNOMO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 09:46:41
CSV : 9801FFD7457BEB46

- Crear una nueva línea de ayudas al estudio para los cursos de formación no presencial con una dotación de 1.000.000 euros para los años 2020-2021.

- Adaptar los procesos de preselección, acogida y selección incorporando la videollamada en las entrevistas. Se han revisado los procedimientos y se han adecuado los cuestionarios aplicados, incluyendo un evaluación del nivel de habilidades digitales y conectividad de las personas candidatas. El resultado ha sido la realización de 300 entrevistas de selección utilizando este medio..

- Implantación de la oficina presencial de apoyo al alumnado con el fin de facilitar la presentación de solicitudes de ayudas al estudio en las convocatorias realizadas. Durante la primera quincena de octubre se atendieron a 338 personas y se han concedido 183 ayudas al estudio.

- Constituir un equipo trabajo con formación específica en WEM para mejorar la información, presentación y usabilidad de la página Web de la Agencia para el Empleo.

- Definir e implantar procedimientos para mejorar los niveles de empleabilidad de colectivos participantes en programas de inserción sociolaboral. Con el fin de facilitar el acceso a los cursos de formación de estas personas se ha incluido un criterio de prioridad en las Convocatorias de cursos ofertados, "en todas las acciones formativas, se priorizará a las personas derivadas de itinerarios, programas o proyectos personalizados de formación y empleo que reúnan los requisitos de la convocatoria.".

- Ofertar más de 50 acciones formativas relacionadas con el sector de la hostelería en modalidad online y planificar nuevos cursos en la modalidad online mediante aula virtual. Se ha programado una formación especializada y adatada a la situación e impacto generado por la pandemia y el COVID-19: Elaboración de menús para servicio domiciliario, técnicas de empaquetado y entrega de comida a domicilio, Preparador de pedidos online, Habilidades digitales aplicadas al sector de la hostelería, Alimentación y apoyo domiciliario o inglés para hostelería. Estas acciones abren nuevas oportunidades y favorece la especialización de los profesionales del sector hostelero y de restauración, un sector que tradicionalmente ha generado empleo y dinamizado la economía de la ciudad.

Como resultado del esfuerzo realizado desde este organismo para gestionar con rapidez y eficiencia el cambio haciendo frente a la crisis sanitaria vivida durante el año 2020, la **satisfacción media del alumnado participante en nuestras acciones formativas se ha incrementado en 1 punto respecto de 2019, situándose en 2020 en 9,3 puntos** (escala de 0 a 10).

9801FFD7457BEB46

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA BELEN GARCIA DIAZ - GERENTE/A ORGANISMO AUTÓNOMO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 09:46:41
CSV : 9801FFD7457BEB46

Servicio de Atención Personalizada (Orientación, Intermediación y Autoempleo)

Las mejoras implantadas, tanto en respuesta a la situación surgida de la COVID-19, como de refuerzo y mejora de la información y canales de acceso a los servicios se han mostrado adecuadas con un número relativamente bajo de reclamaciones en cuanto al número de atenciones personales totales y un número de felicitaciones similar al de años anteriores.

En Madrid, a 2 de marzo de 2021

La Gerente de la Agencia para el Empleo

Firma del Responsable de la Unidad Gestora

9801FFD7457BEB46

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA BELEN GARCIA DIAZ - GERENTE/A ORGANISMO AUTÓNOMO
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 09:46:41
CSV : 9801FFD7457BEB46

MADRID SALUD

INFORME ANUAL | 2020

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

MADRID SALUD

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

MADRID

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales; está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento.

Las sugerencias 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.

En el Título III de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 26 de febrero de 2019, y publicada en el BOCM, núm. 59, de 11 de marzo de 2019 se recoge derecho de la ciudadanía a hacer llegar sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre los servicios y actuaciones desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid a través de este sistema. No obstante, y debido a la facilidad de tramitación que ofrece esta vía, es utilizada para hacer llegar a Madrid Salud escritos con muy diversos contenidos y solo una parte de los escritos recibidos son realmente sugerencias, reclamaciones o felicitaciones.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios durante el año 2020, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

Este INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis general de todas las SyR** recibidas en la Unidad Gestora Madrid Salud.

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

- **Análisis específico** de las tres submaterias que acumulan mayor volumen de SyR, y que constituyen los bloques de análisis Adicciones, Prevención y Promoción de la Salud y Salud Pública:

ÁREAS DE ACTIVIDAD	BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIA SISTEMA SyR
Salud	**Adicciones**	Adicciones
	Prevención y Promoción de la Salud	Prevención y promoción de la salud
	Salud Pública	Plagas Aguas consumo grifo Protección animal Salud ambiental Seguridad alimentaria

  - **Análisis de las SyR recibidas**: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.
  - **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.
  - **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Tabla de contenido

I. ANÁLISIS GENERAL DE LAS SyR RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2020 EN LA UNIDAD GESTORA MADRID SALUD. 4
A. ENTRADA 4
1. Tipo de expediente 5
2. Evolución interanual por tipo de expediente 7
3. Canal de entrada. 7
B. CLASIFICACIÓN DE LAS SyR 8
1. Materias y submaterias 8
2. Motivos de presentación. 9
3. Localización por Dependencia Municipal 11
4. SyR relacionadas con la COVID-19 13
C. TRAMITACIÓN 14
1. Estado de tramitación 14
2. Tiempos de tramitación 15
D. Resultado final de la gestión (motivos de terminación) 17
II. ANÁLISIS ESPECÍFICO. 20
A. ADICCIONES. 20
1. Análisis de las SyR recibidas 20
2. ÁREAS DE MEJORA identificadas: 21
3. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. 21
4. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. 22
5. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020 22
B. PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD. 30
1. Análisis de las SyR recibidas 30
2. ÁREAS DE MEJORA identificadas: 32
3. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. 33
C. SALUD PÚBLICA. 39
1. Análisis de las SyR recibidas 39
2. Departamento de Control de Vectores. 42
3. Departamento de Servicios Veterinarios: 51
III. ANEXO 1: PROTOCOLOS DE TRAMITACIÓN SyR (“NO ADMITIDAS”). 59
IV. ANEXO 2: ÁREA DE MEJORA 11 MADRID SALUD 63

9801FFD74580D1B2

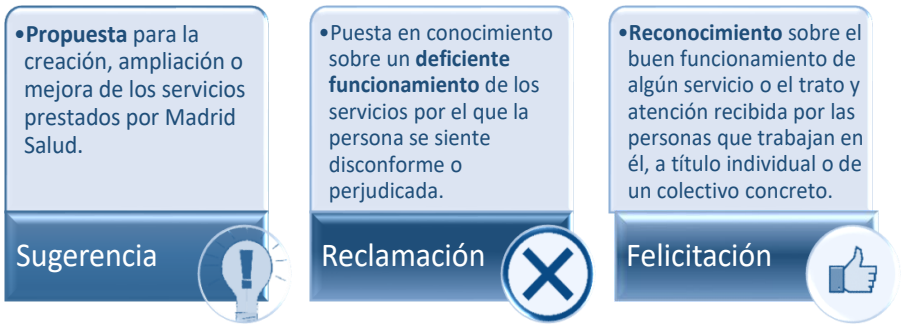
Información de Firmantes del Documento

MADRID

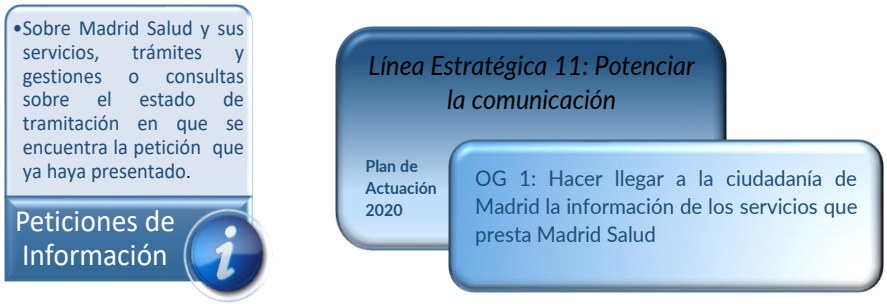
ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

ANÁLISIS GENERAL DE LAS SyR RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2020 EN LA UNIDAD GESTORA MADRID SALUD.

El Sistema SyR permite a la ciudadanía presentar tres tipos de solicitudes: **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** (SyR), que aportan información sobre la percepción, experiencias y expectativas que tiene respecto al modo de prestación y desarrollo de los servicios y actividades de Madrid Salud y permite detectar áreas en las que se estuviera produciendo un incorrecto funcionamiento e identificar aspectos que pudieran ser mejorados.



A través de este sistema también llegan las **peticiones de información** (PI) que para esta Unidad Gestora son de gran importancia para conocer los intereses e inquietudes de la ciudadanía y la percepción que tienen de nuestra institución y, a su vez, son un instrumento eficaz para dar a conocer los servicios de Madrid Salud.



Este sistema en conjunto contribuye a fomentar la proximidad y participación ciudadana estableciendo un mecanismo de comunicación con retroalimentación recíproca.
La Sección de Atención a la Ciudadanía y Registro de Madrid Salud, actúa como Unidad Gestora del Sistema SyR en el Organismo Autónomo Madrid Salud.

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

ENTRADA

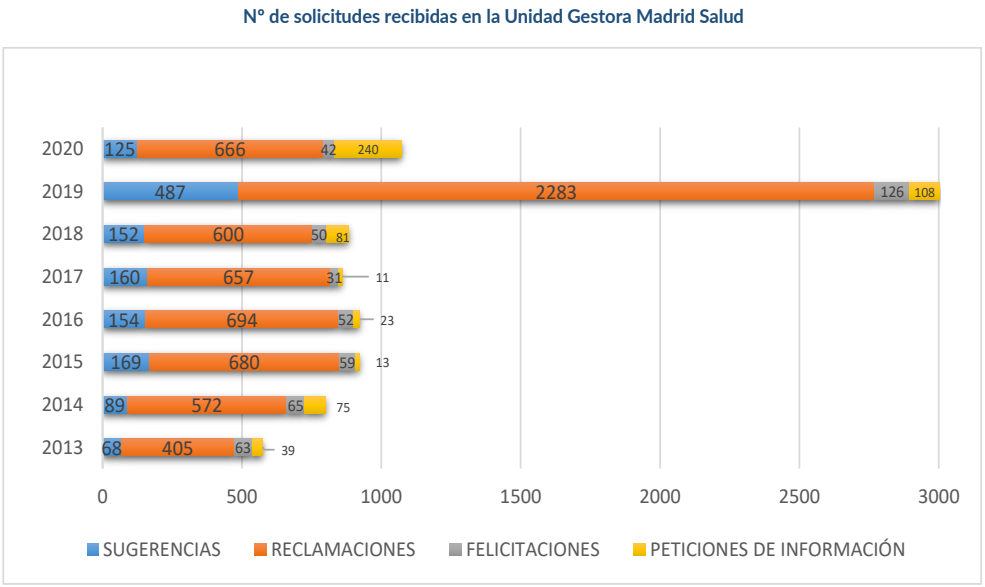
Se corresponde con el número de solicitudes que han sido recibidas en nuestra Unidad Gestora. La mayoría de ellas han sido supervisadas y derivadas por parte del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (Subdirección General de Calidad y Evaluación), y una pequeña parte entra directamente en el momento de alta en la web si la persona que las redacta, en la clasificación del ciudadano, elige las opciones 27-Abejas/avispas o 28-Colonias felinas.

Tipo de expediente

En el año 2020 se han gestionado 1.073 expedientes un 64,28% menos que el año anterior.

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
MADRID SALUD	Sugerencia	125
	Reclamación	666
	Felicitación	42
	Petición de Información*	240
	Total	**1.073**

A esta cifra habría que añadir las que, una vez recibidas, se comprueba que no son competencia de Madrid Salud y se devuelven para reasignación; en muchas ocasiones este proceso implica la realización de consultas e incluso la petición de informes a las diferentes unidades hasta aclarar dónde deben ser asignadas para su tramitación.



9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

El incremento desproporcionado de expedientes del año 2019 estuvo motivado por dos movilizaciones ciudadanas promovidas a través de redes sociales para solicitar actuaciones de Madrid Salud en relación con colonias felinas y que implicaron la entrada masiva de unos 2.000 escritos.

Expedientes UG Madrid Salud 2020					
Tipo Procedimiento	**Tipo Expediente**	**Tramitada por otro sistema**	**Contestada**	**No admitida**	**Total**
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	26	39	60	**125**
	Reclamación	295	124	247	**666**
	Felicitación	0	42	0	**42**
	Total	**321**	**205**	**307**	**833**
Petición de Información	Petición información	0	239	1	**240**
	Total	**0**	**239**	**1**	**240**
	Total	**321**	**444**	**308**	**1.073**

El 41,37% de los expedientes que han llegado a través del Sistema SyR son realmente sugerencias, reclamaciones, felicitaciones o peticiones de información, el resto se corresponde con otro tipo de solicitudes contemplado en la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica (Titulo III. Artículo 22.3):

> *El Ayuntamiento de Madrid habilitará otros sistemas de gestión diferentes a las sugerencias y reclamaciones para la resolución de incidencias, avisos puntuales o demandas de servicio concretas.*

Por ello, y con el objetivo de obtener una información fiable y de calidad a partir de los datos aportados por el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, se llevan a cabo tres acciones fundamentalmente encaminadas a discriminar las SyR de otro tipo de solicitudes que llegan por esta vía:

- **Derivación a Avisos Madrid** de todas las SyR cuyo contenido se corresponde con un aviso/denuncia por ratas o cucarachas. Los expedientes aparecen en las tablas de datos como “Tramitadas por otro sistema”.
- Elaboración de **protocolos de tramitación SyR**, en coordinación con la Subdirección General de Salud Pública y los departamentos implicados, para la correcta tramitación de las SyR cuyo contenido se corresponde con avisos/denuncias por plaga de palomas, avispas o mosquitos, insalubridad, incidencias en el agua de consumo o colonias felinas sin gestionar, y otras demandas de servicio concretas (ANEXO 1).
  Todas las SyR inadmitidas son derivadas al departamento correspondiente para que se ocupe de la tramitación de la incidencia comunicada y se contesta a la persona interesada informando de la gestión realizada.
- Solicitud del **cambio de procedimiento** para aquellas sugerencias y reclamaciones cuyo contenido se corresponde con una **petición de información** a Madrid Salud.

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Evolución interanual por tipo de expediente

Tipo Expediente	2017	2018	2019	2020	% Evolución 2020 / 2019	% Evolución 2020/2018
Sugerencia	160	152	487	125	**-74,33%**	**-17,76%**
Reclamación	657	600	2.283	666	**-70,82%**	**11%**
Felicitación	31	50	126	42	**-66,66%**	**-16%**
Petición Información	11	81	108	240	**122,22%**	**196,30%**
Total	**859**	**883**	**3.004**	**1.073**	**-64,28%**	**21,52%**

El año 2020 ha estado marcado por la pandemia por COVID-19, la suspensión de la atención presencial a la ciudadanía durante la declaración del estado de alarma, así como la modificación posterior de algunos servicios, las medidas encaminadas a controlar la propagación del virus y las restricciones de aforo han repercutido en el número y tipo de expedientes recibidos.

La comparación con el año anterior es complicada ya que, además de esta circunstancia, en 2019 se produjo una entrada anómala de expedientes, y básicamente podemos decir que se ha retornado a la tendencia habitual, excepto en lo que se refiere a las solicitudes de información que este año han cobrado un protagonismo especial.

Canal de entrada.

El canal preferido por la ciudadanía para realizar una SyR sigue siendo el telemático, utilizado en el 71,48% de los casos.

Unidad	Tipo Canal de entrada	Número Solicitudes	% Total
MADRID SALUD	Telemático	767	71,48%
	Teléfono 010	161	15%
	Presencial	142	13,23%
	Correo postal	3	0,28%
	Total	**1.073**	**100**

El 78,19% de los expedientes que contienen avisos por ratas o cucarachas y que derivamos a la aplicación Avisos Madrid (tramitadas por otro sistema) los cursa la ciudadanía a través del canal SyR de internet o internet móvil y el 17,75% son dados de alta en el Sistema SyR desde el Teléfono 010.

Tramitada por otro sistema	
Canal de Entrada	**Número Solicitudes**
Internet	152
Teléfono 010	57
CAM	4
Correo electrónico Departamento SyR	1
Correo electrónico Dependencia Municipal	2
OAC Centro	1
Internet Móvil	99
Registro Municipal	5
Total	**321**

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

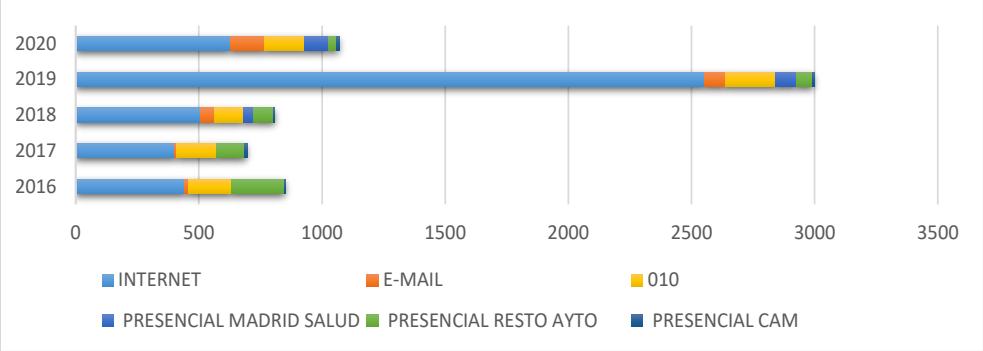
MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

En el caso de las solicitudes no admitidas por no ser una SyR, el 73,38% entran a través de internet e internet móvil y el 21,43% son dadas de alta por el Teléfono 010.

El número de expedientes recibidos por el canal presencial en las dependencias de Madrid Salud continúa con la tendencia creciente respecto a años anteriores, y también se han incrementado las entradas a través del correo electrónico un 64,7% respecto al año anterior, fundamentalmente en base a las solicitudes de información.

Canal de entrada SyR y Peticiones de información (nº de solicitudes)



CLASIFICACIÓN DE LAS SyR

Materias y submaterias

Las principales unidades receptoras de SyR continúan siendo el Departamento de Control de Vectores (Plagas), el Departamento de Servicios Veterinarios (Protección Animal) y el Servicio de Prevención y Promoción de la Salud.

Materia	Submateria	Tramitada por otro sistema	Contestada	No admitida	Total
Atención Ciudadana	Página Web	0	1	0	1
	SYR -Atención Ciudadana	0	1	0	1
	Total	**0**	**2**	**0**	**2**
Salud	Prevención y Promoción Salud	0	80	34	114
	Salud Ambiental	0	5	9	14
	Plagas	321	50	181	552
	Protección animal	0	53	74	127
	Seguridad Alimentaria	0	1	3	4
	Actividades analíticas	0	1	0	1
	Adicciones	0	12	4	16
	Expedientes sancionadores	0	1	2	3
	Total	**321**	**203**	**307**	**831**

Todos los avisos por plagas de ratas y cucarachas se han derivado a Avisos Madrid, por lo que 321 aparecen como tramitadas por otro sistema.

No se han admitido las SyR que estaban repetidas ni aquellas cuyo contenido era un aviso/denuncia o petición de servicios concretos; tampoco se han admitido las que tenían que ver con cuestiones relativas a la COVID-19 competencia de la Comunidad de Madrid o del Ministerio de Sanidad.

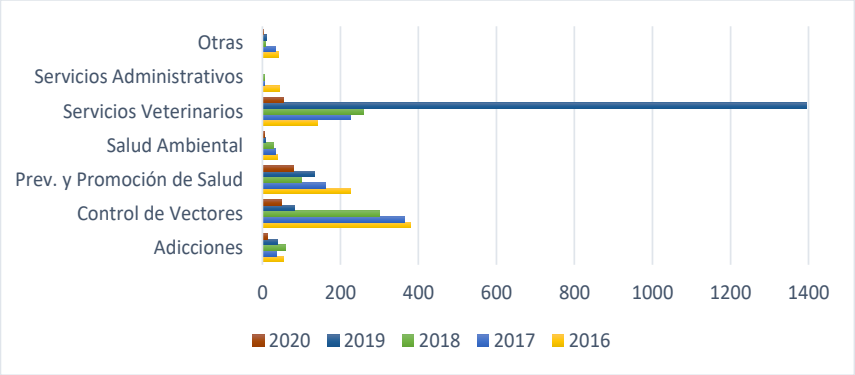
9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

N.º de expedientes SyR recibidos por dependencia y año (*)



(*) Solo se han computado las contestadas, se han descontado las inadmitidas y las tramitadas por otro sistema.

Motivos de presentación.

En el análisis de los motivos que dan lugar a la presentación de una SyR la principal dificultad que nos encontramos es la interpretación de las categorías utilizadas, que son las disponibles en PLATEA, y no siempre adecuadas a los servicios que presta Madrid Salud.

Motivos de presentación: reclamaciones

El principal motivo de reclamación son los escritos relacionados con la prestación de servicios (**falta de prestación del servicio, trato recibido, incorrecta prestación del servicio y tiempo de espera para acceder al servicio**), con un total de 65 y que supone una disminución del 39% respecto al año anterior.

Motivo presentación RECLAMACIONES 2020	Número Solicitudes
1.1. Instalaciones y equipamiento	2
1.2. Accesibilidad	1
1.6. Limpieza	1
1.7. Mantenimiento y obras	1
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	1
1.9. Material	1
2.1. Disponibilidad de personal	3
2.2. Trato recibido	12
2.3. Conocimientos del personal	1
3.1. Horarios de atención	1
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	5
3.4. Organización – planificación	3
3.5. Procedimientos y plazos	1
4.1. Facilidad de acceso al servicio	3
4.2. Falta de prestación del servicio	15
4.3. Incorrecta prestación del servicio	33
4.4. Solicitud nuevo servicio	3
4.6. Disconformidad con la actividad	13
6. Normativa	6
9.2 Espacio público: Instalación	1
9.3 Espacio público: Retirada	19
9.5 Espacio público: Trasladar	1
Total	**127**

9801FFD74580D1B2

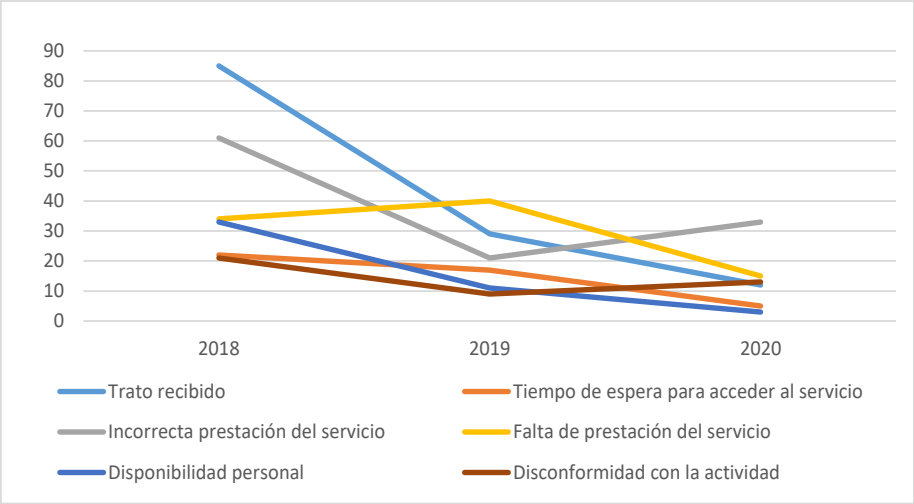
Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Las reclamaciones por **trato inadecuado** han descendido notablemente, pasando de las 29 que hubo el año anterior a las 12 actuales.

Evolución del nº de reclamaciones por principales motivos.



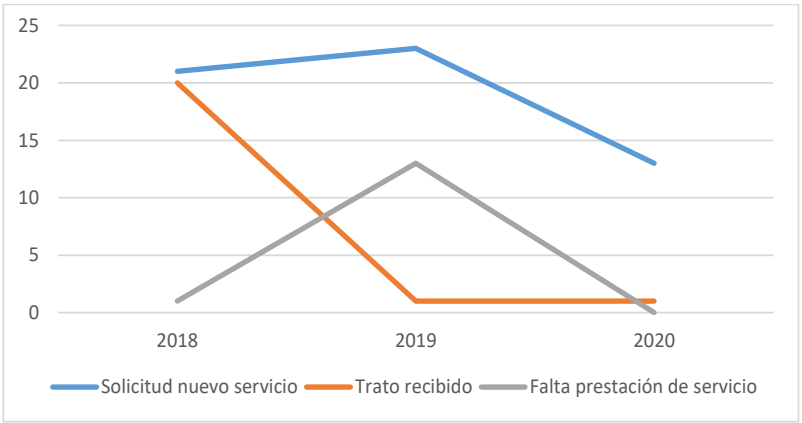
Las barreras de acceso a los servicios (**disponibilidad de personal** y **facilidad de acceso al servicio**) apenas han motivado reclamaciones.

Se incrementan las reclamaciones recibidas por **incorrecta prestación del servicio** o por **disconformidad con la actividad**.

Motivos de presentación: sugerencias

El principal motivo de las sugerencias tiene que ver con propuestas relativas a la **solicitud de un nuevo servicio**.

Evolución del nº de sugerencias por principales motivos.



9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Motivo de presentación SUGERENCIAS 2021	Número Solicitudes
1.2. Accesibilidad	1
1.5 Seguridad	1
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	1
1.9. Material	2
1.10. Impresos	1
2.1. Disponibilidad de personal	2
2.2. Trato recibido	1
3.1. Horarios de atención	1
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
3.4. Organización – planificación	1
4.3. Incorrecta prestación del servicio	3
4.4. Solicitud nuevo servicio	13
4.6. Disconformidad con la actividad	3
6. Normativa	6
9.3 Espacio público: Retirada	2
Total	**39**

9801FFD74580D1B2

Motivos de presentación: felicitaciones

Las felicitaciones que han llegado a Madrid Salud a través del Sistema SyR han disminuido un 63% respecto al año anterior, y fundamentalmente hacen referencia al buen **trato recibido** y la calidad de la atención (**organización-planificación** y **eficiencia**).

Motivo de presentación FELICITACIONES 2021	Número Solicitudes
SIN MOTIVO	1
2.1. Disponibilidad de personal	1
2.2. Trato recibido	25
2.3. Conocimientos del personal	2
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
3.3. Tiempo de atención	3
3.4. Organización – planificación	6
5. Eficiencia	9
9.3 Espacio público: Retirada	3
Total	**51**

En el año 2019 se trabajó activamente, en coordinación con el Departamento de Evaluación y Calidad y Gerencia para visibilizar las felicitaciones que llegan a las diferentes unidades.

La mayoría de las felicitaciones llegan a través de un correo electrónico a la unidad correspondiente y si no son dadas de alta en el sistema SyR no son computadas.

Localización por Dependencia Municipal

Las dependencias que acumulan **más de 10 reclamaciones** son el Centro de Protección Animal y el Departamento de Control de Vectores.

Las **sugerencias** se dirigen fundamentalmente al Departamento de Servicios Veterinarios, y las **felicitaciones** al Centro de Salud Internacional y al Departamento de Control de Vectores.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

SUGERENCIAS 2020	Número Solicitudes*
VALOR NULO EN ORIGEN	4
CMS Chamberí	1
CAD Vallecas	2
Centro de Protección Animal	14
Centro Madrid Salud Internacional	1
Laboratorio de Análisis Clínicos	1
Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	8
Seguridad Alimentaria	1
Control de Vectores	4
Oficina Atención Ciudadanía	1
Unidad Técnica de Comunicación	2
Total	**39**

*Se han excluido las SyR inadmitidas y las tramitadas por otro sistema.

RECLAMACIONES 2020	Número Solicitudes
VALOR NULO EN ORIGEN	7
CMS Arganzuela	1
CMS Carabanchel	2
CMS Chamberí	2
CMS Ciudad Lineal	1
CMS Fuencarral	2
CMS Hortaleza	3
CMS Latina	1
CMS Puente de Vallecas	3
CMS San Blas	2
CMS Tetuán	1
CMS Usera	1
CMS Villa de Vallecas	1
CMS Vicálvaro	2
CMS Villaverde	2
CAD Arganzuela	2
CAD San Blas	2
CAD Tetuán	1
CAD Vallecas	3
CAD Villaverde	1
Centro de Protección Animal	30
Centro de diagnóstico Médico	3
Laboratorio de Análisis Clínicos	5
Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	1
Servicio de Coordinación	1
Servicio de Prevención y Promoción Salud	3
Salud Ambiental	1
Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda	1
Control de Vectores	38
Unidad expedientes alcohol	1
Total	**124**

* Se han excluido las SyR inadmitidas y las tramitadas por otro sistema.

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

FELICITACIONES 2020	Número Solicitudes
CMS Chamberí	3
CMS Hortaleza	1
CMS Latina	1
CMS Puente de Vallecas	2
CMS Salamanca Retiro	2
CMS Tetuán	1
CMS Villaverde	1
CAD Arganzuela	1
Centro de Protección Animal	2
Centro Madrid Salud Internacional	10
Centro de Diagnóstico Médico	1
Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	4
Servicio de Prevención y Promoción Salud	3
Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda	1
Control de Vectores	9
Total	**42**

Se han excluido las SyR inadmitidas y las tramitadas por otro sistema.

SyR relacionadas con la COVID-19

La situación de pandemia por COVID-19 y las medidas adoptadas para controlar su propagación han generado la llegada de un número importante de expedientes solicitando información, realizando sugerencias o mostrando su desacuerdo.

Expedientes tramitados relacionados con la COVID-19

Tipo Expediente	Contestadas	No admitidas	Total
Sugerencia	14	28	**42**
Reclamación	10	9	**19**
Felicitación	2	0	**2**
Total	**26**	**37**	**63**
Petición información	42	0	**42**
Total	**42**	**0**	**42**
TOTAL	**68**	**37**	**105**

Reclamaciones solicitando la posibilidad de salir para alimentar a colonias felinas durante el confinamiento, sobre restricciones para pasear perros o la gratuidad de las mascarillas, así como las sugerencias sobre la realización de campañas informativa o propuestas para reducir el riesgo de contagio.

Una parte importante hacía referencia a cuestiones que no eran competencia de Madrid Salud, y en concreto el 35% fueron inadmitidos por abordar cuestiones propias de la Comunidad de Madrid o el Ministerio de Sanidad, no obstante, todos fueron contestados facilitando toda la información disponible en el momento.

Los expedientes recibidos están relacionados con Prevención y Promoción de la Salud, Salud Ambiental, Seguridad Alimentaria, Protección Animal y Expedientes Sancionadores.

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Expedientes tramitados relacionados con la COVID-19

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Submateria	Contestada	No admitida	Total
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	Prevención y Promoción de la Salud	11	27	**38**
		Protección animal	2	0	**2**
		Seguridad Alimentaria	1	0	**1**
		Expedientes sancionadores	0	1	**1**
		Total	**14**	**28**	**42**
	Reclamación	Prevención y Promoción de la Salud	7	4	**11**
		Salud Ambiental	1	0	**1**
		Protección animal	2	4	**6**
		Seguridad Alimentaria	0	1	**1**
		Total	**10**	**9**	**19**
	Felicitación	Prevención y Promoción de la Salud	2	0	**2**
		Total	**2**	**0**	**2**
	Total		**26**	**37**	**63**
Petición de Información	Petición información	Oposiciones y Concursos -Empleo	3	0	**3**
		Prevención y Promoción de la Salud	30	0	**30**
		Salud Ambiental	5	0	**5**
		Plagas	1	0	**1**
		Protección animal	2	0	**2**
		Seguridad Alimentaria	1	0	**1**
		Total	**42**	**0**	**42**
	Total		**42**	**0**	**42**
Total			**68**	**37**	**105**

TRAMITACIÓN

Estado de tramitación

El 100% de las SyR que llegan a la Unidad Gestora Madrid Salud se contesta.

En 53 ocasiones la respuesta también se ha remitido por correo postal, certificado en los casos que por la naturaleza del contenido así lo han requerido.

Todas las SyR que se reciben en esta Unidad Gestora son remitidas a las personas responsables de cada unidad para que conozcan e investiguen el hecho que la motiva; se les solicita un informe en el que se explique lo ocurrido y se detalle la subsanación o las medidas correctoras adoptadas en caso necesario. Con este informe se elabora la contestación a la ciudadanía.

El seguimiento a lo largo del año de las SyR recibidas es una de las acciones que se propuso en Madrid Salud tras la tras la autoevaluación CAF 2017, en concreto en el **Área de Mejora 11: *Analizar el contenido de las Sugerencias y Reclamaciones para implementar mejoras en los servicios***. (ANEXO 2)

Se acordó qué a partir del año 2018, desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC_MS) se aportase trimestralmente información sobre el número de expedientes recibidos en cada Subdirección General, y los motivos de los mismos, con el objetivo de facilitar la identificación de las unidades con más de 10 escritos al año y así favorecer la propuesta y/o

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

implantación de medidas relativas a las áreas de mejora detectadas. (Cumplimiento del compromiso de calidad nº6 de la Carta de Servicios del Sistema SyR).

Una vez finalizado el año se solicita a cada Subdirección General información sobre las medidas de mejora que han adoptado para incluirlas en el informe de evaluación anual de las sugerencias y reclamaciones.

El 24,51% de los expedientes recibidos no era una SyR ni una PI; 321 se remitieron a Avisos Madrid, al tratarse de un aviso/denuncia por ratas o cucarachas y 308 fueron inadmitidas.

El 87,07% de los expedientes no admitidos como SyR contenían otro tipo de solicitudes que fueron remitidas a la unidad correspondiente y se contestó informando sobre los trámites realizados. El resto de SyR inadmitidas (duplicadas, carentes de datos, etc.) también fueron contestadas.

Submateria	Tipo Expediente	Causa Inadmisión	Número Solicitudes
Salud Ambiental	Reclamación	No es SYR	9
Plagas	Sugerencia	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	3
		Reiterativa o repetitiva	1
		No es SYR	16
	Reclamación	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	13
		Reiterativa o repetitiva	4
		No es SYR	139
		Inadmisión falta de datos para AVISOS Madrid	2
Protección animal	Sugerencia	No es SYR	9
	Reclamación	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	8
		Reiterativa o repetitiva	2
		No es SYR	54
Seguridad Alimentaria	Reclamación	Carácter insultante	1
		No es SYR	2
Total			**263**

Tiempos de tramitación

El tiempo de tramitación de una SyR incluye la suma del tiempo que pasa en la Unidad de Supervisión hasta que es asignada a Madrid Salud (asignación), y el tiempo que trascurre entre la solicitud del informe a la unidad implicada, y la recepción del mismo, y la elaboración de la respuesta (unidad resolutoria). También se recoge el tiempo desde que es presentada hasta que se registra (registro) y que en algún ha permitido identificar acciones de mejora, aunque este periodo está incluido en el tiempo de asignación.

Madrid Salud tiene uno compromiso en cuanto al tiempo de respuesta mucho más exigente que los que marca la carta de Servicios del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid, habiéndose previsto en el Plan de Actuación para el año 2020 un tiempo medio total de tramitación de 15 días, 10 días desde que la SyR es asignada a Madrid Salud.

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

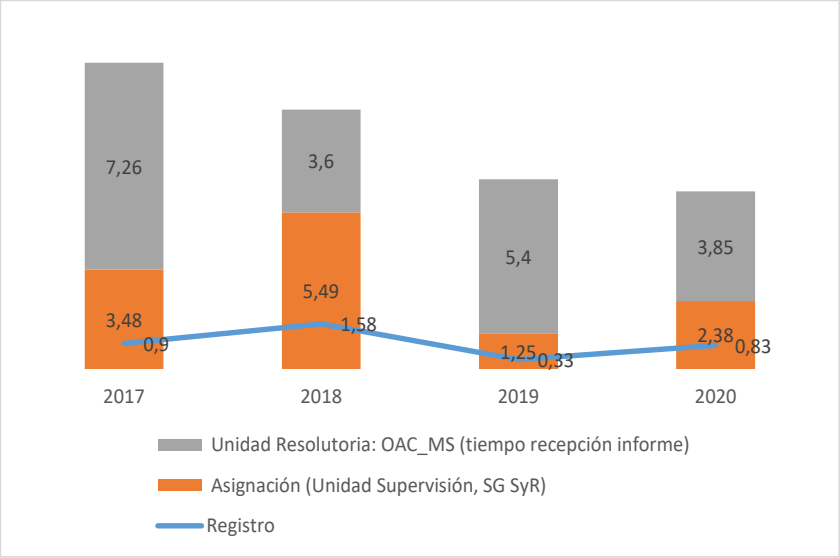
MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Este año, el tiempo medio de tramitación de las SyR ha sido de 6,24 días naturales, 3,85 días desde que llega a Madrid Salud.

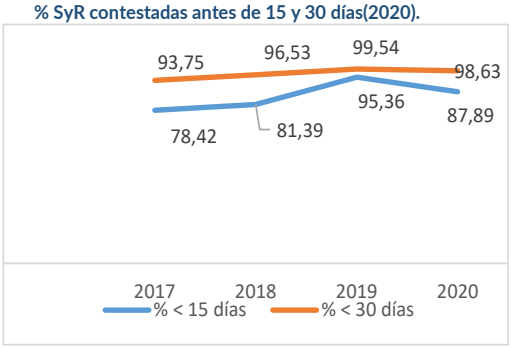
Aunque los tiempos de registro y asignación (que no dependen de Madrid Salud) se han incrementado respecto al año anterior, no ha habido repercusión en el tiempo total.

Tiempos medios de tramitación de una SyR en la Unidad Gestora Madrid Salud (días naturales).



El 87,89% de las SyR se ha contestado antes de 15 días tras su presentación y el 98,63% antes de los 30 días.

% SyR contestadas antes de 15 y 30 días(2020).



El año pasado hubo un incremento importante de las SyR contestadas antes de 15 días, relacionado con el gran número de expedientes que se contestaron con respuesta tipo respecto a los incidentes de las colonias felinas.

En las Peticiones de Información el tiempo medio de tramitación ha sido de 8,34 días naturales, 2,99 días desde que llega a Madrid Salud. El 78,75% se ha contestado antes de 15 días y el 86,25% antes de 30.

Los tiempos de tramitación de estos expedientes se vieron afectados por un fuerte retraso en la asignación durante el primer periodo de declaración del estado de alerta por parte de la Unidad de Supervisión de Atención a la Ciudadanía, que se ha compensado con la contestación de muchas solicitudes de información directamente desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía, al referirse a temas genéricos relacionados con la COVID-19.

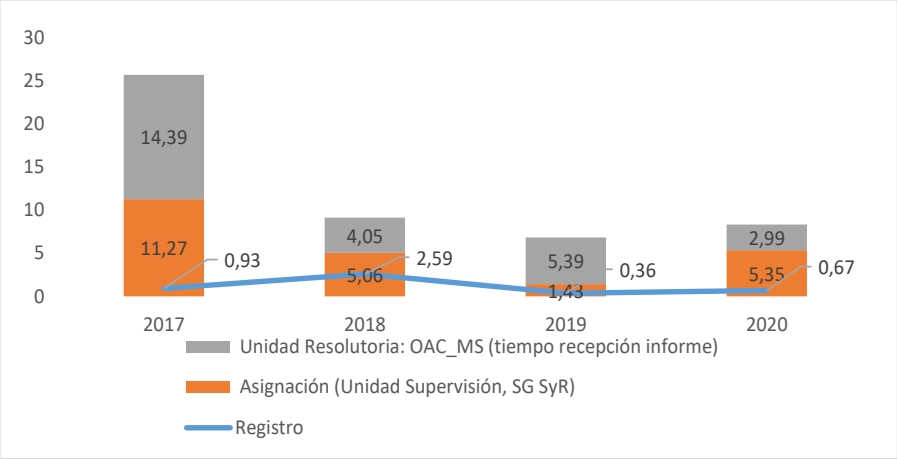
9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Tiempos medios de tramitación de una PI en la Unidad Gestora Madrid Salud (días naturales).



Resultado final de la gestión (motivos de terminación)

La mayoría de las SyR han generado una actuación posterior. Hay un 15% en el que no es posible lo que solicita o se plantean cuestiones a tener en cuenta en un futuro, especialmente las que tienen que ver con propuestas de nuevos servicios.

En el resto de situaciones se comprueba la incidencia o anomalía y se trata de subsanar.

Motivo Terminación	Contestada	%
VALOR NULO EN ORIGEN	5	**2**
1. Agradecimiento felicitación	42	**20**
2.1 Actuación incorrecta y en la reclamación no se puede solucionar	6	**3**
2.2 Actuación incorrecta y solucionado tras la reclamación	6	**3**
3. Actuación correcta	38	**19**
4. Actuación no contrastable	5	**2**
5. Futuros estudios	12	**6**
6. No es posible lo que solicita	18	**9**
7. No actuación	3	**1**
8. Actuación	70	**34**
Total	**205**	**100**

Las felicitaciones se han trasladado a las unidades y personas aludidas, y se han enviado 14 expedientes a la Subdirección General de Recursos Humanos de Madrid Salud en cumplimiento del Artículo 25.5 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica:

> *La felicitación que haga referencia expresa al correcto desempeño profesional de cualquier empleada pública o empleado público será comunicada al órgano competente en materia de recursos humanos para la incorporación, en su caso, en su expediente personal.*

9801FFD74580D1B2

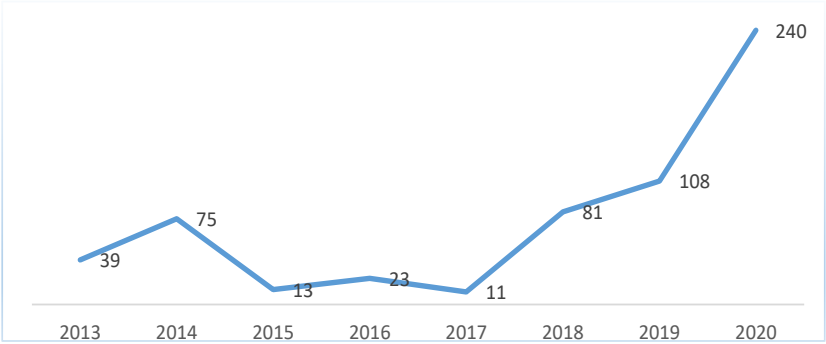
Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

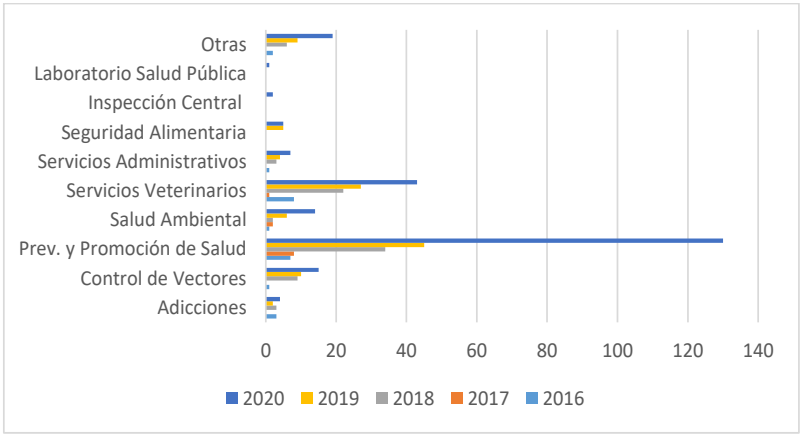
Las Peticiones de Información relacionadas con los servicios prestados por Madrid Salud se han incrementado un 55%, consolidando la tendencia de crecimiento que se inició con las medidas puestas en marcha en años anteriores que este año se ha visto muy acentuada por las necesidades de información de la ciudadanía en relación con la situación de pandemia por COVID-19.

Evolución interanual del número de PI recibidas en la unidad Gestora Madrid Salud.



A esta cifra habría que añadir las 102 peticiones de información que no se han incluido en el sistema SyR, pero que han sido tramitadas y contestadas. Como consecuencia del estado de alarma, entre el día 13 de marzo y el 30 de abril se produjo un colapso en el funcionamiento de la Unidad Supervisora de Peticiones de Información, de manera que a partir del momento en el que fue identificada esa dificultad las 102 solicitudes de información que llegaron a la Oficina de Atención a la Ciudadanía relacionadas con la COVID-19 (medidas de prevención y confinamiento, voluntariado y donaciones, servicios de Madrid Salud relacionados con la COVID-19 y otras dudas derivadas de la dificultad para contactar con sus centros de atención sanitaria debido a la declaración del estado de alerta) así como con los servicios de Madrid Salud, no se dieron de alta en el sistema SyR, para evitar la demora en los tiempos de asignación que llegó a tener una media de 50 días y poder ofrecer una rápida contestación a la ciudadanía.

Peticiones de Información por dependencia y año.



9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Las unidades que han recibido un número mayor de PI han sido el Servicio de Prevención y Promoción de la Salud, el Departamento de Servicios Veterinarios y el Departamento de Control de Vectores

Los temas por los que se ha interesado la ciudadanía han sido:

- Adicciones: materiales prevención de drogas y uso abusivo nuevas tecnologías, acceso al test de tecno-adicciones.
- Contratación: becas de formación e investigación.
- Control de Vectores: chinches en domicilio, medida ante la proliferación de palomas en espacios comunes, actuación ante alimentadores de palomas en vía pública, fumigación de parques, formación.
- Prevención y Promoción de la Salud: procedimiento para pedir una cita e información sobre CMSc, talleres EpS en centros educativos, deterioro cognitivo, servicios de ginecología, planificación familiar, salud mental para adolescentes, apoyo psicológico COVID-19, vacunación gripe y VPH, mapeo de activos en salud y diagnóstico de salud, pruebas de ETS y VIH, programa Walking People, programa para dejar de fumar, riesgos del tabaco y COVID-19, mascarillas y prevención COVID-19.
- Protección animal: gestión de colonias felinas, esterilización y carnet alimentador, entrega y adopción de animales en CPA, voluntariado. Ordenanza paseo perros y restricciones estado de alarma, maltrato animal.
- Recursos Humanos: publicaciones y convocatorias de plazas para trabajar en Madrid Salud.
- Inspección Central y Laboratorio Salud Pública: composición del agua del grifo y alimentos.
- Salud Pública: salubridad en viviendas, actuación ante Síndrome de Diógenes, normativa piscinas, restricciones COVID-19, legionela, ordenanza ruido, ordenanza salubridad pública, limpieza taxis y locales frente a COVID-19
- Servicios Administrativos: expedientes sancionadores por consumo de alcohol en vía pública (tramitación, estado multa).
- Seguridad alimentaria: normativa establecimientos alimentación, entrada de perros en establecimientos alimentación.
- COVID-19: protocolos, restricciones y medidas de prevención y control de la transmisión

También se han contestado peticiones de información relativas al SERMAS sobre problemas con citas, tarjeta sanitaria, atención telefónica y otros asuntos sobre los que se les informaba de la diferencia entre Madrid Salud y Salud Madrid y se les facilitaba la dirección a la que deben dirigirse.

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

ANÁLISIS ESPECÍFICO.

ADICCIONES.

Análisis de las SyR recibidas

Submateria	Contestada	No admitida	Total
Adicciones	12	4	**16**

Se han recibido 16 expedientes relacionados con Adiciones, de ellas el 25% no fueron admitidas por tratarse de avisos o denuncias.

Tres de los expedientes inadmitidos denunciaban la existencia de personas consumiendo o vendiendo drogas en parques infantiles y desde la S.G de Adicciones se pusieron en marcha las prospecciones, servicios y programas pertinentes en las zonas indicadas por la ciudadanía.

El cuarto solicitaba una intervención con un menor y su familia y se le facilitó toda la información precisa.

Todas las SyR inadmitidas se contestaron informando a la persona solicitante de las gestiones realizadas y aportándole la información requerida.

La mayor parte de la reclamaciones o sugerencias tiene que ver con los servicios de asistencia.

Submateria	Tipo Expediente	Categoría Unidad (Actual)	Contestada	No admitida	Número Solicitudes
Adicciones	Sugerencia	Adicciones - Asistencia	2	0	**2**
	Reclamación	Adicciones - Asistencia	9	0	**9**
		Adicciones - Gestión Adicciones	0	4	**1**
	Felicitación	Adicciones - Prevención	1	0	**1**
	Total		**12**	**4**	**16**

Submateria	Dependencia Municipal	MOTIVO RECLAMACIÓN 2020	Número Solicitudes
Adicciones	CAD Arganzuela	2.2. Trato recibido	1
		4.3. Incorrecta prestación del servicio	1
	CAD San Blas	2.2. Trato recibido	2
	CAD Tetuán	2.2. Trato recibido	1
	CAD Vallecas	2.1. Disponibilidad de personal	2
		3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
	CAD Villaverde	4.3. Incorrecta prestación del servicio	1
	Total		**9**

Submateria	Dependencia Municipal	MOTIVO SUGERENCIA 2020	Número Solicitudes
Adicciones	CAD Vallecas	2.1. Disponibilidad de personal	2
	Total		**2**

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Submateria	Dependencia Municipal	MOTIVO FELICITACIÓN 2020	Número Solicitudes
Adicciones	CAD Arganzuela	2.3. Conocimientos del personal	1
	Total		**1**

ÁREAS DE MEJORA identificadas:

Como consecuencia del análisis y gestión de las SyR se han identificado las siguientes áreas de mejora:

- ✓ **Procedimientos de atención al público desde el área administrativa o de laboratorio**. Las quejas respecto al trato recibido generalmente se refieren a estas áreas, al ser puerta de entrada, atención menos individualizada y los espacios en los que es más fácil que se produzcan incidentes. Este año 2020 de las reclamaciones en torno al trato recibido por el personal o a la prestación del servicio, una se refiere a administración, dos al laboratorio y otra a personal de enfermería.
- ✓ **Gestión de agendas para el cumplimiento de los plazos**. En este año 2020 la única reclamación respecto al tiempo de espera no incumplía los plazos recogidos en carta de servicios, pero aun así es un área que suele provocar reclamaciones y que es monitorizada mensualmente.
- ✓ **Disponibilidad de personal**, el número de profesionales afecta a la frecuencia de las citas.

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

- ✓ Cuando la reclamación alude a mala atención de una persona trabajadora del centro se le solicita un informe de lo sucedido, además de ponerlo en conocimiento de la dirección del centro. Si en alguna ocasión hay quejas repetidas para esa misma persona se revisa con ella los procedimientos o estrategias de atención al público. Además, se mantiene el procedimiento de forma que además de solicitar informe a la dirección del centro/servicio, se le comunica a dicho centro la respuesta que se da a la persona que cursó la reclamación, para que, en caso de implicar algún compromiso o procedimiento, se pueda poner en marcha y lo conozca quien motivó la reclamación.
- ✓ Disponibilidad de personal, se han puesto en marcha las siguientes medidas: Programa Temporal de Empleo con la incorporación de 20 profesionales a los CAD que permita el desarrollo de nuevos programas relacionados con la atención a los problemas con el juego patológico y las apuestas deportivas, así como horas extras para cubrir carencias de personal en situaciones puntuales.
- ✓ Se han desplazado e intensificado prospecciones, servicios y programas en determinadas zonas de la ciudad en las que nos ha solicitado la ciudadanía a través del sistema de sugerencias y reclamaciones.

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

- ✓ Se está llevando a cabo un grupo de trabajo para revisar los procedimientos e itinerarios de la atención a adolescentes y jóvenes.
- ✓ Se mantienen las visitas a los recursos, calendarizadas a lo largo del 2021.
- ✓ Está prevista la encuesta de satisfacción a personas usuarias que permite conocer el grado de satisfacción con las distintas áreas de mejora identificadas.
- ✓ Además de mantener el Programa Temporal de Empleo antes referido se ha iniciado en 2021 otro Programa Temporal de Empleo que va a permitir la incorporación de otras 13 personas a los CAD para el PROGRAMA DE APOYO A LA RED DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.

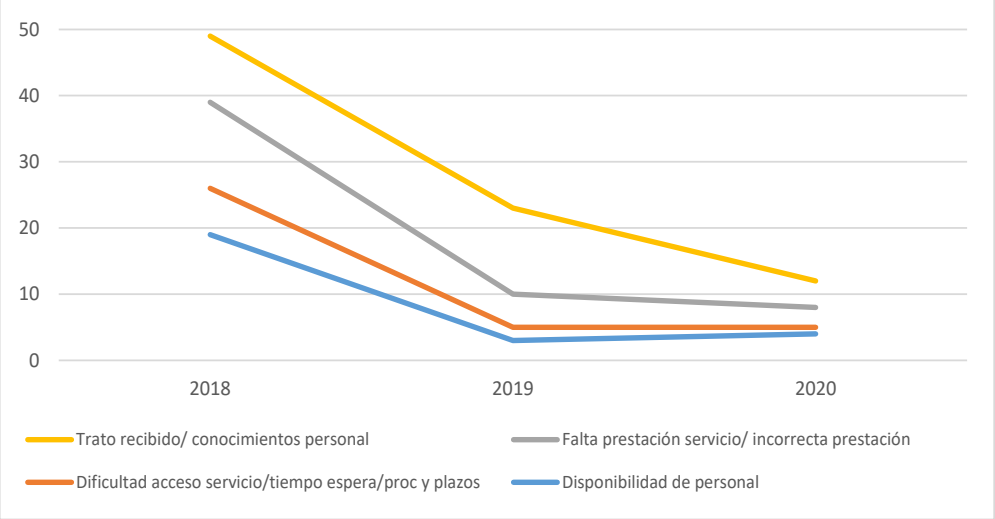
EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

El número de reclamaciones ha disminuido mucho, y aunque es difícil calibrar el efecto de la pandemia, es de destacar que los servicios de la Subdirección General de Adicciones continuaron prestándose tanto presencialmente como telefónicamente, con lo que no se resintió ni la atención ni los plazos, como queda de manifiesto por dicha reducción.

No ha habido reclamaciones respecto a los recursos de apoyo al tratamiento, hecho destacable ya que se ha continuado con la misma atención y servicio que se tenía años anteriores.

En las siguientes tablas y gráficas se ha recogido la evolución de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en los últimos años, así como las acciones de mejora identificadas que se han puesto en marcha y su impacto.

Sugerencias y reclamaciones Adicciones



9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Motivo RECLAMACIÓN ADICCIONES	2017	2018	2019	2020
1.1. Instalaciones y equipamiento	0	1	1	0
1.4. Confidencialidad	0	1	1	0
1.6. Limpieza	0	1	1	0
1.7. Mantenimiento y obras	0	0	3	0
2.1. Disponibilidad de personal	9	18	3	2
2.2. Trato recibido	7	8	12	4
2.3. Conocimientos del personal	0	0	1	0
3.1. Horarios de atención	3	2	2	0
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	0	5	2	1
3.3. Tiempo de atención	1	0	0	0
3.4. Organización – planificación	1	0	0	0
4.1. Facilidad de acceso al servicio	0	1	0	0
4.2. Falta de prestación del servicio	2	4	1	0
4.3. Incorrecta prestación del servicio	4	9	3	2
4.4. Solicitud nuevo servicio	1	4	0	0
4.6. Disconformidad con la actividad	1	0	3	0
5. Eficiencia	0	0	1	0
6. Normativa	2	0	0	0
9.3 Espacio público: Retirada	1	0	0	0
Total	**32**	**54**	**34**	**9**

Motivo SUGERENCIAS ADICCIONES	2017	2018	2019	2020
2.1. Disponibilidad de personal	0	1	0	2
2.2. Trato recibido	0	2	0	0
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	0	1	0	0
3.5. Procedimientos y plazos	0	1	0	0
4.4. Solicitud nuevo servicio	0	4	1	0
4.6. Disconformidad con la actividad	1	0	0	0
6. Normativa	2	0	0	0
9.3 Espacio público: Retirada	0	1	0	0
Total	**3**	**10**	**1**	**2**

Motivo FELICITACIÓN ADICCIONES	2017	2018	2019	2020
2.2. Trato recibido	1	6	3	0
2.3. Conocimientos del personal	0	1	0	1
3.4. Organización – planificación	0	1	0	0
05. Eficiencia	0	1	0	0
Total	**1**	**9**	**3**	**1**

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

ADICCIONES							
Área de mejora identificada (año)	**Medidas ejecutadas 2018**	**Medidas ejecutadas 2019**	**Medidas aprobadas para ejecución en 2020**	**Medidas ejecutadas 2020**	**Medidas aprobadas para ejecución en 2021***	**Resultados obtenidos 2019**	**Resultados obtenidos 2020**
2018_Disponibilidad de personal 2019_2020_Disponibilidad de personal: el número de profesionales afecta a la frecuencia de las citas.	Programas de empleo temporal por Acumulación de tareas. Horas extra para cubrir carencias de personal en situaciones puntuales. Programas de personal de apoyo de la Agencia para el Empleo. Tramitación de atribuciones temporales de funciones para desplazar efectivos a centros cuando se producen necesidades urgentes.	Programa de Empleo Temporal (Acumulación de tareas) con la incorporación de 11 profesionales. Horas extra para cubrir carencias de personal en situaciones puntuales. Se han tramitado traslados de personal por atribución temporal de funciones cuando se produjeron necesidades urgentes.	Se ha tramitado y aprobado un Programa Temporal de Empleo para la incorporación de 20 profesionales a los CAD que permita el desarrollo de nuevos programas relacionados con la atención a los problemas con el juego patológico y las apuestas deportivas.	Programa Temporal de Empleo con la incorporación de 20 profesionales a los CAD que permita el desarrollo de nuevos programas relacionados con la atención a los problemas con el juego patológico y las apuestas deportivas, así como horas extras para cubrir carencias de personal en situaciones puntuales.	Se ha iniciado en 2021 otro Programa Temporal de Empleo que va a permitir la incorporación de otras 13 personas a los CAD para el PROGRAMA DE APOYO A LA RED DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR. Encuesta de satisfacción	Las sugerencias y reclamaciones relacionadas con la falta de personal han disminuido en un 84,21%.	Las sugerencias y reclamaciones relacionadas con la falta de personal han disminuido en un 78,94% en relación con 2018.
2019_Equipamientos de CAD: estado de algunos aseos, líneas telefónicas o climatización.		Reparación.			Encuesta de satisfacción		

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

ADICCIONES							
Área de mejora identificada (año)	**Medidas ejecutadas 2018**	**Medidas ejecutadas 2019**	**Medidas aprobadas para ejecución en 2020**	**Medidas ejecutadas 2020**	**Medidas aprobadas para ejecución en 2021***	**Resultados obtenidos 2019**	**Resultados obtenidos 2020**
2018_2019_Tiempo de espera para acceder al servicio/ Falta de prestación del servicio/ Incorrecta prestación del servicio 2020_Gestión de agendas para el cumplimiento de los plazos	Procedimiento de acogida en CAD para mejorar el cumplimiento de plazos de atención. Calendario de visitas a recursos y supervisión de servicios contratados para garantizar cumplimiento de los PPT. Encuestas de satisfacción a usuarios/as y profesionales sobre los recursos. Reuniones de dirección semanales y monográficos semestrales para revisar planificación y procesos.	Se ha revisado el Procedimiento de acogida en los CAD para mejora del cumplimiento de plazos de atención a la ciudadanía. Se han realizado reuniones de dirección semanales y monográficos semestrales para revisar la planificación y los procesos.	Se va a poner en marcha un Grupo de Trabajo para reorganizar el procedimiento de valoración interdisciplinar y planes de tratamiento en los CAD.	Monitorización mensual.	Se está llevando a cabo un grupo de trabajo para revisar los procedimientos e itinerarios de la atención a adolescentes y jóvenes. Encuesta de satisfacción	Las sugerencias y reclamaciones relacionadas con las dificultades de acceso, tiempos de espera y procedimientos y plazos disminuyen un 71,42 % Por incorrecta o falta de prestación del servicio en un 69,23%	Se mantiene la tendencia, las quejas relacionadas con las dificultades de acceso, tiempos de espera y procedimientos y plazos disminuyen un 85,71% en relación con 2018. Por incorrecta o falta de prestación del servicio en un 76,92%.

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

ADICCIONES							
Área de mejora identificada (año)	**Medidas ejecutadas 2018**	**Medidas ejecutadas 2019**	**Medidas aprobadas para ejecución en 2020**	**Medidas ejecutadas 2020**	**Medidas aprobadas para ejecución en 2021***	**Resultados obtenidos 2019**	**Resultados obtenidos 2020**
2018_Algunas sugerencias o reclamaciones son avisos por consumo o venta de drogas en espacios públicos. 2019_ Zonas de actuación prioritaria por mayor problemática de consumo o presencia de consumidores.	Identificación de zonas de la ciudad donde se tiene que intensificar la intervención de los programas de "Acción Botellón", de Atención en proximidad o de Mediación comunitaria	Se han desplazado e intensificado prospecciones, servicios y programas en determinadas zonas de la ciudad en las que nos han solicitado los/as reclamantes. Inadmisión SyR cuyo contenido solicita un servicio prestado por Madrid Salud. Se tramita el aviso y se contesta informando del trámite realizado y como se pueden solicitar	Se van a implantar nuevos programas y servicios relacionados con la atención en proximidad y mediación dirigido a personas con adicciones que consumen en los espacios públicos y no pueden o no quieren dejar de consumir (Villa Vallecas)	Se han desplazado e intensificado prospecciones, servicios y programas en determinadas zonas de la ciudad en las que nos han solicitado los/as reclamantes.		Adecuación de servicios a necesidades. Se dan a conocer a la ciudadanía servicios prestados por Madrid Salud No se incluyen en el computo de SyR.	Adecuación de servicios a necesidades. Se dan a conocer a la ciudadanía servicios prestados por Madrid Salud No se incluyen en el computo de SyR.

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

ADICCIONES							
Área de mejora identificada (año)	**Medidas ejecutadas 2018**	**Medidas ejecutadas 2019**	**Medidas aprobadas para ejecución en 2020**	**Medidas ejecutadas 2020**	**Medidas aprobadas para ejecución en 2021***	**Resultados obtenidos 2019**	**Resultados obtenidos 2020**
2018_Atención al público CAD: trato recibido 2019_Atención al público CAD: mejora del trato en administración, gestión de agendas e información telefónica. 2020_Procedimientos de atención al público desde el área administrativa o de laboratorio (puerta de entrada y atención menos individualizada)	Procedimiento de acogida en los CAD para mejora del trato en administración. Mejora procedimiento de tramitación SyR, se solicita informe a dirección del centro/servicio y se comunica la respuesta que se da a la persona que cursó la reclamación, para que, en caso de implicar algún compromiso o procedimiento, se pueda poner en marcha y lo conozca la persona que motivó la reclamación.	Revisión Procedimiento de acogida en CAD para mejora de trato en administración. Se mantiene el procedimiento de tramitación SyR ejecutado en 2018		Cuando la reclamación alude a mala atención de un/a trabajador/a del centro se le solicita a esa persona un informe de lo sucedido además de ponerlo en conocimiento de la dirección del centro. Si hay quejas repetidas por el mismo/a trabajador/a se revisa con esa persona los procedimientos o estrategias de atención al público. Se mantiene el procedimiento de tramitación SyR ejecutado en 2018	Encuesta de satisfacción	Las sugerencias y reclamaciones relacionadas con el trato recibido y conocimientos del personal se incrementan un 30%	Las sugerencias y reclamaciones relacionadas con el trato recibido y conocimientos del personal se reducen un 69,23% en relación con el año 2019.

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

ADICCIONES							
Área de mejora identificada (año)	**Medidas ejecutadas 2018**	**Medidas ejecutadas 2019**	**Medidas aprobadas para ejecución en 2020**	**Medidas ejecutadas 2020**	**Medidas aprobadas para ejecución en 2021***	**Resultados obtenidos 2019**	**Resultados obtenidos 2020**
2018_Demora en la contestación SyR	Revisión del Procedimiento administrativo para garantizar el cumplimiento de plazos en las respuestas al Sistema SyR.					Reducción a 1/3 tiempo informe para contestación: 4,16 días de media	
2019_Equipamientos de recursos residenciales, menús semanales.		Se han realizado visitas a recursos y supervisión de servicios contratados para garantizar el cumplimiento de los Pliegos de Prescripciones Técnicas. Se realizan encuestas de satisfacción a usuarios/as y profesionales sobre los recursos.			Se mantienen las visitas a los recursos, calendarizadas a lo largo del 2021 Encuesta de satisfacción		No ha habido reclamaciones respecto a los recursos de apoyo al tratamiento, hecho destacable ya que se ha continuado con la misma atención y servicio que se tenía años anteriores

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

ADICCIONES							
Área de mejora identificada (año)	**Medidas ejecutadas 2018**	**Medidas ejecutadas 2019**	**Medidas aprobadas para ejecución en 2020**	**Medidas ejecutadas 2020**	**Medidas aprobadas para ejecución en 2021***	**Resultados obtenidos 2019**	**Resultados obtenidos 2020**
2019_La dependencia con más reclamaciones es el CAD de Arganzuela.		Todas las medidas enumeradas en apartados anteriores. Disponibilidad de personal: -Un traslado por atribución temporal de funciones. -Apoyos puntuales a través de horas extra -Se ha tenido dos profesionales del Programa de Empleo Temporal (Acumulación de funciones). Se han mantenido reuniones con el equipo directivo y con el equipo de profesionales para revisar procedimientos.			Encuesta de satisfacción		En 2019 el CAD Arganzuela tuvo 10 reclamaciones, en 2020 solo 2. Reducción del 80%.
2019_Sugerencia nuevos servicios			Elaboración y difusión campaña de sensibilización de los riesgos del juego de azar en adolescentes y jóvenes Puesta en marcha plan para la atención integral de los problemas del juego de azar en adolescentes y jóvenes				

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD.

Análisis de las SyR recibidas

Submateria	Contestada	No admitida
Prevención y Promoción de la Salud	80	34

Se han recibido 114 expedientes relacionados con Prevención y Promoción de la Salud, de ellas no se han admitido el 29,82% porque no eran SyR, no se referían a servicios prestados por Madrid Salud, sino a cuestiones relacionadas con las medidas dirigidas a la prevención y control de la infección por coronavirus que el Ministerio de Sanidad y la Comunidad de Madrid, en cumplimiento de sus competencias, indicaban en cada momento.

Submateria	Tipo Expediente	Causa Inadmisión	Número Solicitudes
Prevención y Promoción de la Salud	Sugerencia	No es SYR	30
	Reclamación	No es SYR	4
	Total		**34**

Todas las SyR no admitidas se contestaron desde la Oficina de Atención a la ciudadanía informando de este hecho.

El 25% de los expedientes contestados, está relacionado con la COVID-19.

Submateria	Tipo Expediente	Categoría Unidad (Servicio)	Contestada	No admitida	Número Solicitudes
Prevención y Promoción de la Salud	Sugerencia	Prevención y Promoción. Programas Salud	4	0	**4**
		Covid-19	11	30	**38**
		Total	**15**	**30**	**45**
	Reclamación	Prevención y Promoción Programas Salud	25	0	**25**
		Prevención y Promoción. Cont. generalista	4	0	**4**
		Covid-19	7	4	**11**
		Total	**36**	**4**	**40**
	Felicitación	Prevención y Promoción Programas Salud	18	0	**18**
		Prevención y Promoción Cont. generalista	9	0	**9**
		Covid-19	2	0	**2**
		Total	**29**	**0**	**29**
	Total		**80**	**34**	**114**

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Submateria	Dependencia Municipal	MOTIVO RECLAMACIÓN 2020	Número Solicitudes
Prevención y Promoción de la Salud - Salud	CMS Arganzuela	2.2. Trato recibido	1
	CMS Carabanchel	2.2. Trato recibido	1
		4.3. Incorrecta prestación del servicio	1
	CMS Chamberí	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
		4.6. Disconformidad con la actividad	1
	CMS Ciudad Lineal	4.4. Solicitud nuevo servicio	1
	CMS Fuencarral	2.2. Trato recibido	1
		3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
	CMS Hortaleza	2.2. Trato recibido	1
		4.2. Falta de prestación del servicio	1
		4.3. Incorrecta prestación del servicio	1
	CMS Latina	4.2. Falta de prestación del servicio	1
	CMS Puente de Vallecas	4.1. Facilidad de acceso al servicio	1
		4.3. Incorrecta prestación del servicio	2
	CMS San Blas	2.3. Conocimientos del personal	1
		4.2. Falta de prestación del servicio	1
	CMS Tetuán	4.1. Facilidad de acceso al servicio	1
	CMS Usera	4.3. Incorrecta prestación del servicio	1
	CMS Villa de Vallecas	2.2. Trato recibido	1
	CMS Vicálvaro	1.1. Instalaciones y equipamiento	1
		2.2. Trato recibido	1
	CMS Villaverde	4.2. Falta de prestación del servicio	2
	Centro de Diagnóstico Médico	2.1. Disponibilidad de personal	1
		2.2. Trato recibido	2
	Laboratorio de Análisis Clínicos	3.4. Organización – planificación	3
		4.2. Falta de prestación del servicio	1
		4.3. Incorrecta prestación del servicio	1
	Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	1.2. Accesibilidad	1
	Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	1.9. Material	1
		4.4. Solicitud nuevo servicio	2
Total			**36**

Submateria	Dependencia Municipal	MOTIVO SUGERENCIA 2020	Número Solicitudes
Prevención y Promoción de la Salud	CMS Chamberí	1.10. Impresos	1
	Centro Madrid Salud Internacional	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
	Laboratorio de Análisis Clínicos	3.4. Organización – planificación	1
	Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	1.5 Seguridad	1
		1.9. Material	2
		4.4. Solicitud nuevo servicio	6
		6. Normativa	3
Total			**15**

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Submateria	Dependencia Municipal	MOTIVO FELICITACIÓN 2020	Número Solicitudes
Prevención y Promoción de la Salud	CMS Chamberí	2.2. Trato recibido	1
		3.4. Organización – planificación	2
		5. Eficiencia	1
		Total	**4**
	CMS Hortaleza	3.4. Organización – planificación	1
		Total	**1**
	CMS Latina	2.2. Trato recibido	1
		Total	**1**
	CMS Puente de Vallecas	2.2. Trato recibido	2
		3.4. Organización – planificación	1
		Total	**3**
	CMS Salamanca Retiro	2.2. Trato recibido	2
		Total	**2**
	CMS Tetuán	2.2. Trato recibido	1
		3.4. Organización – planificación	1
		Total	**2**
	CMS Villaverde	2.2. Trato recibido	1
		Total	**1**
	Centro Madrid Salud Internacional	2.2. Trato recibido	10
		3.3. Tiempo de atención	1
		3.4. Organización – planificación	1
		Total	**12**
	Centro de Diagnóstico Médico	2.2. Trato recibido	1
		Total	**1**
	Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	2.1. Disponibilidad de personal	1
		2.2. Trato recibido	4
		Total	**5**
	Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	2.2. Trato recibido	1
		5. Eficiencia	2
		Total	**3**
	Total		**35**

ÁREAS DE MEJORA identificadas:

La Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud de Madrid Salud, dependiente del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, del Ayuntamiento de Madrid tiene como misión mejorar la salud de la ciudadanía de Madrid a través de intervenciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad y se materializan en actividades que se desarrollan coordinadamente a nivel interinstitucional y de redes sociales.

Esta subdirección cuenta con 16 Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc), un Centro Joven, cuatro Centros Específicos (el Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo, el Centro de Salud Bucodental, el Centro de Salud Internacional y la Sección de Especialidades Médicas) y dos Centros de Apoyo (la Sección de Diagnóstico por Imagen y el Laboratorio de Análisis Clínicos).

Con motivo de la realización del informe anual de evaluación de las Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones recibidas y gestionadas en Madrid Salud, se analizan los 80 informes aceptados para esta Subdirección, estando estos divididos en 29 felicitaciones, 15

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

sugerencias y 36 reclamaciones. De estas últimas, cinco son por falta de prestación de determinado servicio, relacionado con la falta de algún profesional, que por la limitación de la tasa de reposición no ha podido ser repuesto tras la jubilación del anterior, o debido a la no rápida cobertura de las bajas de larga duración. Otras siete son por trato incorrecto y cinco por incorrecta prestación del Servicio y se ha analizado las causas que motivaron la queja.

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2019 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Durante este año de pandemia, esta Subdirección General ha hecho un esfuerzo considerable para continuar trabajando con la ciudadanía de forma presencial durante el primer estado de alarma, intentando dar respuesta al aumento de necesidades que en materia de salud han presentado los madrileños y madrileñas, especialmente, con la población más vulnerable.

Se ha realizado un trabajo coordinado con el 010 y en las web www.madrid.es y www.madridsalud.es para facilitar a la población el acceso a los servicios disponibles en materia de prevención y promoción de la salud. Tras el periodo de confinamiento, se ha continuado con la prestación de nuevos servicios para atender a las nuevas necesidades de salud, sin dejar de atender los preexistentes a la pandemia y que conforman nuestra cartera de servicios.

Se destaca un mayor apoyo a las campañas de vacunación, tanto del Meningococo como de la gripe. Habiéndose implementado este año una coordinación de nuestros centros con el 010 para la citación en esta campaña y la posibilidad de citarse en un CMSc para vacunarse a través de la web de citas de la Comunidad de Madrid. Como resultado, 44.244 personas han sido vacunadas.

Como Plan de Mejora se propone seguir trabajando para que desde RRHH se nos cubra con celeridad las bajas y las jubilaciones, y mantener el análisis constante con nuestros centros para seguir detectando las causas de aquellas reclamaciones que hemos tenido este año en las que el usuario o usuaria no se ha sentido bien tratada por el profesional, o que a su entender ha recibido una incorrecta prestación del servicio, a fin de reducir a cero aquellas en las que la responsabilidad esté de nuestro lado.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

En las siguientes tablas y gráficas se ha recogido la evolución de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en los últimos años, así como las acciones de mejora identificadas que se han puesto en marcha y su impacto.

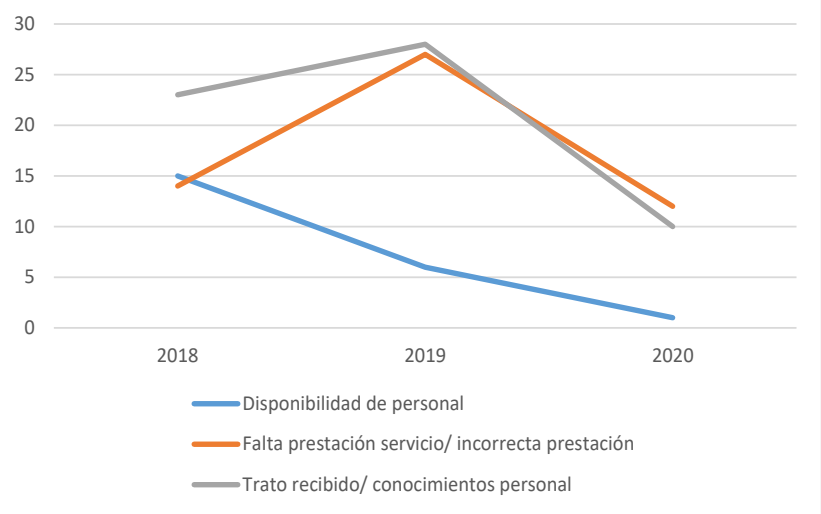
9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Sugerencias y reclamaciones Prevención y Promoción de la Salud



Motivo RECLAMACIÓN PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SALUD	2017	2018	2019	2020
1.1. Instalaciones y equipamiento	1	2	0	1
1.2. Accesibilidad	0	1	0	1
1.3. Barreras arquitectónicas	0	0	3	0
1.6. Limpieza	1	0	0	0
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	0	1	0	0
1.9. Material	0	3	0	1
2.1. Disponibilidad de personal	43	15	6	1
2.2. Trato recibido	20	12	14	8
2.3. Conocimientos del personal	1	2	12	1
3.1. Horarios de atención	7	2	0	0
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	3	3	0	2
3.3. Tiempo de atención	2	0	0	0
3.4. Organización – planificación	0	2	1	3
3.5. Procedimientos y plazos	1	1	2	0
4.1. Facilidad de acceso al servicio	4	7	9	2
4.2. Falta de prestación del servicio	16	7	11	6
4.3. Incorrecta prestación del servicio	6	6	2	6
4.4. Solicitud nuevo servicio	0	2	1	3
4.6. Disconformidad con la actividad	5	0	0	1
5. Eficiencia	0	0	1	0
6. Normativa	4	0	2	0
9.2 Espacio público: Instalación	0	1	0	0
Total	**114**	**67**	**64**	**36**

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Motivo SUGERENCIAS PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SALUD	2017	2018	2019	2020
1.1. Instalaciones y equipamiento	2		2	
1.2. Accesibilidad	0	1		
1.5 Seguridad	0			1
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	1			1
1.9. Material	0			2
1.10. Impresos				1
2.1. Disponibilidad de personal		3	1	
2.2. Trato recibido	1	1		
2.3. Conocimientos del personal	1	1	1	
3.1. Horarios de atención		3		
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio		1		1
3.4. Organización – planificación	1			1
4.1. Facilidad de acceso al servicio			1	
4.2. Falta de prestación del servicio	2	1	12	
4.3. Incorrecta prestación del servicio			2	
4.4. Solicitud nuevo servicio	4	6	8	6
4.5. Tasas y precio del servicio			1	
4.6. Disconformidad con la actividad	2			
6. Normativa	3			2
9.2 Espacio público: Instalación	1			
9.3 Espacio público: Retirada	2			
9.9 Espacio Público: Mantenimiento o conservación	1			
Total	**21**	**17**	**28**	**15**

Motivo FELICITACIÓN PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SALUD	2017	2018	2019	2020
2.1. Disponibilidad de personal	0	0	2	1
2.2. Trato recibido	18	22	31	24
2.3. Conocimientos del personal	2	4	11	0
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	0	1	1	0
3.3. Tiempo de atención	0	0	0	1
3.4. Organización – planificación	0	0	5	6
5. Eficiencia	0	4	5	3
6. Normativa	0	1	0	0
Total	**20**	**32**	**55**	**35**

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Área de mejora identificada	Medidas ejecutadas 2018 (no facilita informe de áreas de mejora ni acciones)	Medidas ejecutadas 2019	Medidas ejecutadas 2020-21	Resultados obtenidos 2020
2018_2019_Trato recibido		Se han puesto en marcha acciones encaminadas al entrenamiento de las y los profesionales en Habilidades Sociales y de Comunicación con el fin de mejorar el trato dispensado a las personas usuarias de nuestros servicios.	Mantener el análisis constante con nuestros centros para seguir detectando las causas de aquellas reclamaciones o en las que el usuario o usuaria no se ha sentido bien tratada por el profesional, o que a su entender ha recibido una incorrecta prestación del servicio, a fin de reducir a cero aquellas en las que la responsabilidad esté de nuestro lado.	Las sugerencias y reclamaciones relacionadas con trato recibido y conocimientos del personal han disminuido un 64,28% en relación con 2019.
2018_2019Disponibilidad de personal		El marco legislativo estatal limita la tasa de reposición dificultando la cobertura de bajas y jubilaciones	Seguir trabajando para que desde RRHH se cubran con celeridad las bajas y las jubilaciones	Reducción reclamaciones 86,66% respecto a 2018 y 77,77% respecto a 2019.
2018_2019_Dificultades para acceder al servico/ plazos de atención Centro de Salud Internacional (CSI) (disponibilidad de citas)		Cuando la demanda de citas para vacuna supera la disponibilidad del centro, se prioriza a personas que aún no tienen las dosis mínimas imprescindibles obligatorias legalmente para su viaje. En caso de no poder ser atendido se informa de otros centros de vacunación internacional: Hospital La Paz Carlos III, Hospital 12 de Octubre y Centro de Vacunación Internacional de Francisco Silvela 57. Difusión en redes sociales, web y otros medios de la recomendación de consultar en los centros de vacunación internacional con antelación suficiente, de al menos un mes; siempre que se va a realizar un viaje al extranjero.		No reclamaciones (pandemia)

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Área de mejora identificada	Medidas ejecutadas 2018 (no facilita informe de áreas de mejora ni acciones)	Medidas ejecutadas 2019	Medidas ejecutadas 2020	Resultados obtenidos 2020
2019_ CSI: pago tasa fiebre amarilla		Esta tasa es competencia del Estado; Madrid Salud actúa únicamente facilitando los impresos de pago. Se informa de que el pago se puede realizar a través de la Web del Ministerio de Sanidad (con firma electrónica). También se puede efectuar el pago en cualquier sucursal de cualquier Banco.		No reclamaciones.
2019_CSI_Pago del precio público municipal por vacunación internacional.		Puede abonarse en las sucursales de Bankia, o bien mediante tarjeta en el propio Centro. La gestión del cobro de un derecho público conlleva una serie de requisitos y comprobaciones, que no se podrían realizar de forma simultánea al pago, pese a ello se desarrolló un sistema informático para que se pudiera pagar con tarjeta en el Centro de Vacunación Internacional. Dicho sistema se tiene que nutrir de la información que se graba cuando se realiza el pago, que es la misma que graba el banco cuando se realiza allí el pago. No obstante, esto a veces demora al usuario lo suficiente para crear incomodidad.		No reclamaciones.

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Área de mejora identificada	Medidas ejecutadas 2018 (no facilita informe de áreas de mejora ni acciones)	Medidas ejecutadas 2019	Medidas ejecutadas 2020	Resultados obtenidos 2020
2019_CMSc Ciudad Lineal: 16 reclamaciones tienen que ver con el cese de una actividad motivada por la jubilación de un profesional.		A las personas afectadas por el cese de realización de los talleres de actividad física para mayores de 65 años se les ha ofertado integrarse en los programas de actividad física realizados por el Programa ALAS (Alimentación y Actividad Física Saludable), como por ejemplo Ruta WAP, y el Programa de envejecimiento Activo y Saludable, supervisados por TAFAD y otros profesionales del centro. Debido a las limitaciones legales en lo referente a la tasa de reposición todavía no se ha contratado a un profesional para la sustitución del jubilado.		No reclamaciones.

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

SALUD PÚBLICA.

Análisis de las SyR recibidas

Se han recibido 698 expedientes relacionados con Salud Pública, el 45,98% se derivó a la aplicación Avisos Madrid y el 38,25% no fueron admitidas. Tan solo el 15,76% de los expedientes recibidos son SyR.

Submateria	Tramitada por otro sistema*	Contestada	No admitida	Total
Salud Ambiental	0	5	9	**14**
Plagas	321	50	181	**552**
Protección animal	0	53	74	**127**
Seguridad Alimentaria	0	1	3	**4**
Actividades analíticas	0	1	0	**1**
Total	**321**	**110**	**267**	**698**

*Derivadas a la aplicación Avisos Madrid

De los 267 expedientes inadmitidos un 10% no se pudo tramitar por carecer de datos o contenido mínimo, y 7 expedientes estaban repetidos. El 83,65% eran avisos, denuncias o solicitudes de servicios.

Todas las SyR fueron contestadas informando de la tramitación realizada.

Submateria	Tipo Expediente	Causa Inadmisión	Número Solicitudes
Salud Ambiental	Reclamación	No es SYR	9
Plagas	Sugerencia	**Carencia** de contenido concreto o de datos mínimos	**3**
		Reiterativa o repetitiva	1
		No es SYR	16
	Reclamación	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	13
		Reiterativa o repetitiva	**4**
		No es SYR	139
		Inadmisión falta de datos para AVISOS Madrid	2
Protección animal	Sugerencia	No es SYR	9
	Reclamación	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	8
		Reiterativa o repetitiva	**2**
		No es SYR	54
Seguridad Alimentaria	Reclamación	**Carácter** insultante	**1**
		No es SYR	2
Total			263

Salud Pública acumula el mayor número de expedientes que realmente no son SyR, por este motivo en el año 2019 se pusieron en marcha los protocolos de tramitación para delimitar las actuaciones con los expedientes que solicitan algún tipo de servicio y entran por esta vía (Anexo I).

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Tipo Expediente	Submateria	Dependencia Municipal	Categoría Unidad Gestora (Servicio)	Contestada
Sugerencia	Plagas	Control de Vectores	Plagas - Contenido generalista	4
			Total	**4**
	Protección animal	Centro de Protección Animal	Protección animal - Colonias estables de gatos	11
			Protección animal - Contenido generalista	2
			Covid-19	2
			Total	**15**
	Seguridad Alimentaria	Seguridad Alimentaria	Covid-19	1
			Total	**1**
	Total			**20**
Reclamación	Salud Ambiental	Salud Ambiental	Salud Ambiental - Contenido generalista	2
			Covid-19	1
			Total	**3**
		Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda	Salud Ambiental - Salubridad y habitabilidad	1
			Total	**1**
	Plagas	Control de Vectores	Plagas - Contenido generalista	37
			Total	**37**
	Protección animal	Centro de Protección Animal	Protección animal - Adopción	2
			Protección animal - Recogida de animales CPA	3
			Protección animal - Colonias estables de gatos	22
			Protección animal - Atención personal	1
			Protección animal - Contenido generalista	6
			Covid-19	2
			Total	**36**
	Actividades analíticas	Servicio de Coordinación	Salud Pública	1
			Total	**1**
	Total			**41**
Felicitación	Salud Ambiental	Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda	Salud Ambiental - Salubridad y habitabilidad	1
			Total	**1**
	Plagas	Control de Vectores	Plagas - Contenido generalista	9
			Total	**9**
	Protección animal	Centro de Protección Animal	Protección animal - Recogida de animales CPA	1
			Protección animal - Colonias estables de gatos	1
			Total	**2**
	Total			**12**

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Submateria	Dependencia Municipal	MOTIVO RECLAMACIÓN 2020	Número Solicitudes
Salud Ambiental	Salud Ambiental	1.1. Instalaciones y equipamiento	1
		9.2 Espacio público: Instalación	1
		9.3 Espacio público: Retirada	1
		6. Normativa	1
	Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda	4.3. Incorrecta prestación del servicio	1
	Total		**5**
Plagas	Control de Vectores	1.7. Mantenimiento y obras	1
		3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
		4.2. Falta de prestación del servicio	7
		4.3. Incorrecta prestación del servicio	11
		4.6. Disconformidad con la actividad	10
		9.3 Espacio público: Retirada	9
	Total		**39**
Protección Animal	Centro de Protección Animal	1.6. Limpieza	1
		3.1. Horarios de atención	1
		3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
		3.5. Procedimientos y plazos	1
		4.1. Facilidad de acceso al servicio	1
		4.2. Falta de prestación del servicio	2
		4.3. Incorrecta prestación del servicio	13
		4.6. Disconformidad con la actividad	1
		6. Normativa	5
		9.3 Espacio público: Retirada	9
		9.5 Espacio público: Trasladar	1
	Total		**36**
Actividades analíticas	Servicio de Coordinación	4.6. Disconformidad con la actividad	1
	Total		**1**

Submateria	Dependencia Municipal	MOTIVO SUGERENCIA 2020	Número Solicitudes
Plagas	Control de Vectores	4.4. Solicitud nuevo servicio	3
		4.6. Disconformidad con la actividad	1
		Total	**4**
Protección animal	Centro de Protección Animal	2.2. Trato recibido	1
		3.1. Horarios de atención	1
		4.3. Incorrecta prestación del servicio	3
		4.4. Solicitud nuevo servicio	4
		4.6. Disconformidad con la actividad	1
		6. Normativa	3
		9.3 Espacio público: Retirada	2
		Total	**15**
Seguridad Alimentaria	Seguridad Alimentaria	6. Normativa	1
		Total	**1**

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Submateria	Dependencia Municipal	MOTIVO FELICITACIÓN 2020	Número Solicitudes
Salud Ambiental -	Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda	2.2. Trato recibido	1
		2.3. Conocimientos del personal	1
		Total	**2**
Plagas	Control de Vectores	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
		3.3. Tiempo de atención	2
		5. Eficiencia	6
		9.3 Espacio público: Retirada	2
		Total	**11**
Protección animal	Centro de Protección Animal	5. Eficiencia	1
		9.3 Espacio público: Retirada	1
		Total	**2**

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

Departamento de Control de Vectores.

Análisis de las SyR recibidas

Las SyR recibidas en este departamento están motivadas fundamentalmente por la continuidad de una plaga, de ratas o cucarachas, después de haber puesto un aviso por este motivo.

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

Se contesta a la persona que ha puesto la reclamación informándola de la fecha y la actuación que se realizó como consecuencia del primer aviso, así como el resultado de la segunda inspección y las medidas que se han llevado a cabo si ha sido preciso.

El DCV gestiona diferentes programas relacionados con la gestión (prevención y control) de plagas y de vectores en la ciudad. Algunas de las actuaciones derivadas de esos programas (como incidencias comunicadas por avispas o abejas en espacios públicos exteriores) solamente plantean o requieren actuaciones finalistas de atención del aviso. Sin embargo, la mayoría de los programas de gestión de plagas requieren actuaciones en un doble enfoque:

- Actuaciones planificadas o “preventivas”, realizadas de manera independiente o ajena a avisos ciudadanos, quejas o reclamaciones.
- Trabajos de ATENCIÓN DE AVISOS y/o SUGERENCIAS O RECLAMACIONES. En este caso y en función del tipo de plaga (programa interesado) se aplican los correspondientes procedimientos previstos.

No obstante, se subraya que ambos abordajes no son independientes sino interrelacionados, de manera que el seguimiento de los avisos (mensual), permite “resetear” o retroalimentar las actuaciones planificadas y/o puede derivar en generar cadenas de trabajos de revisión, refuerzos de tratamientos planificados, etc.

En relación con los canales por los cuales llegan las distintas solicitudes de intervención y avisos, se indica que el de Sugerencias y Reclamaciones constituye un muy pequeño porcentaje y que la mayor parte de esos avisos se reciben y gestionan por otros canales de

9801FFD74580D1B2

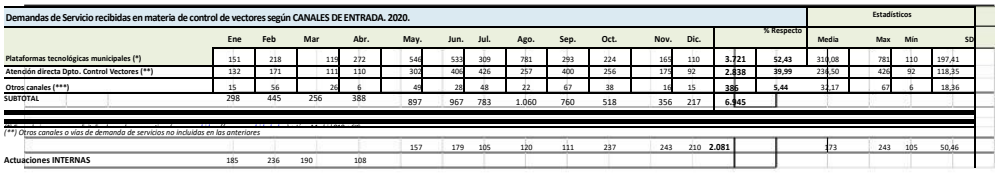
Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

entrada (teléfono directo, correo electrónico directo mspvectores@madrid.es, MiNT, etc., de acuerdo al siguiente desglose (datos 2020).

Mensualmente se reporta la siguiente información (trabajos planificados y avisos desagregados por canales) para los indicadores del Cuadro de Mando Integral.



Demandas de Servicio recibidas en materia de control de vectores según CANALES DE ENTRADA. 2020.															Estadísticos			
	Ene	Feb	Mar	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	% Respecto		Media	Max	Min	SD
Plataformas tecnológicas municipales (*)	151	218	119	272	546	533	309	781	293	224	165	110	3.721	52,43	310,08	781	110	197,41
Atención directa Dpto. Control Vectores (**)	132	171	111	110	302	406	426	257	400	256	179	92	2.838	39,99	236,50	426	92	118,35
Otros canales (***)	15	56	26	6	45	28	48	22	67	38	16	15	386	5,44	32,17	67	6	18,36
SUBTOTAL	298	445	256	388	897	967	783	1.060	760	518	356	217	6.945					
(**) Otros canales o vías de demanda de servicios no incluidas en las anteriores																		
Actuaciones INTERNAS	185	236	190	108	157	179	105	120	111	237	243	210	2.081		173	243	105	50,46

NOTA: SyR es un canal codificado como no directo ni tecnológico, por lo que aquellos recibidos por esa vía se agrupan en el conjunto de "Otros Canales".

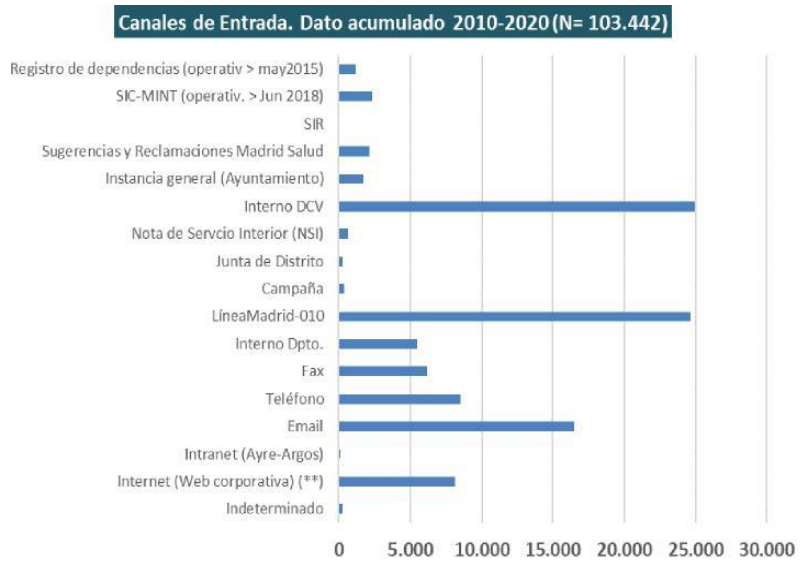
Departamento de Control de Vectores; DCV			
ACTUACIONES SEGÚN CANAL DE ENTRADA (excluye tratamientos programados alcantarillado)			
CANAL DE ENTRADA	2010 - 2019	2020	2010 - 2020
Indeterminado	270	23	293
Internet (Web corporativa) (**)	5.645	2.486	8.131
Intranet (Ayre-Argos)	61	2	63
Email	13.977	2.505	16.482
Teléfono	8.187	322	8.509
Fax	6.142	11	6.153
Interno Dpto.	3.453	2.042	5.495
LíneaMadrid-010	24.675	2	24.677
Campaña	384	0	384
Junta de Distrito	285	2	287
Nota de Servicio Interior (NSI)	596	20	616
Interno DCV	24.923	39	24.962
Instancia general (Ayuntamiento)	1.724	19	1.743
Sugerencias y Reclamaciones Madrid Salud	1.980	156	2.136
SIR	11	0	11
SIC-MINT (operativ. > Jun 2018)	1.107	1.233	2.340
Registro de dependencias (operativ > may2015)	996	164	1.160
Total	94.416	9.026	103.442
Media	5.554	531	6.085
Mínimo	11	0	11
Máximo	24.923	2.505	24.962
SD	7.893,79	891,49	8.029,28

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

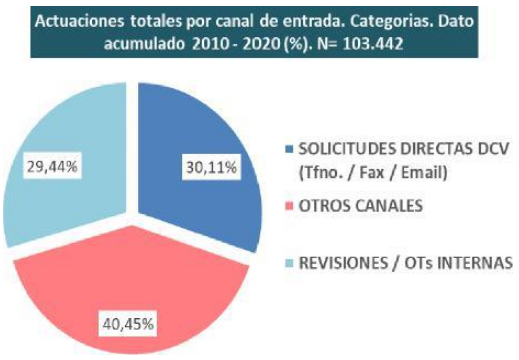


Departamento de Control de Vectores; DCV

ACTUACIONES SEGÚN CANAL DE ENTRADA AGRUPADOS POR CATEGORÍA (excluye tratamientos programados alcantarillado)

CANAL DE ENTRADA	2010-2019	2020	2010-2019	
			N	%
SOLICITUDES DIRECTAS DCV (Tfno. / Fax / Email)	28.306	2.838	31.144	30,11
OTROS CANALES	37.734	4.107	41.841	40,45
REVISIONES / OTs INTERNAS	28.376	2.081	30.457	29,44
TOTAL	**94.416**	**9.026**	**103.442**	100,00

NOTA: OTs= Órdenes de Trabajo



9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

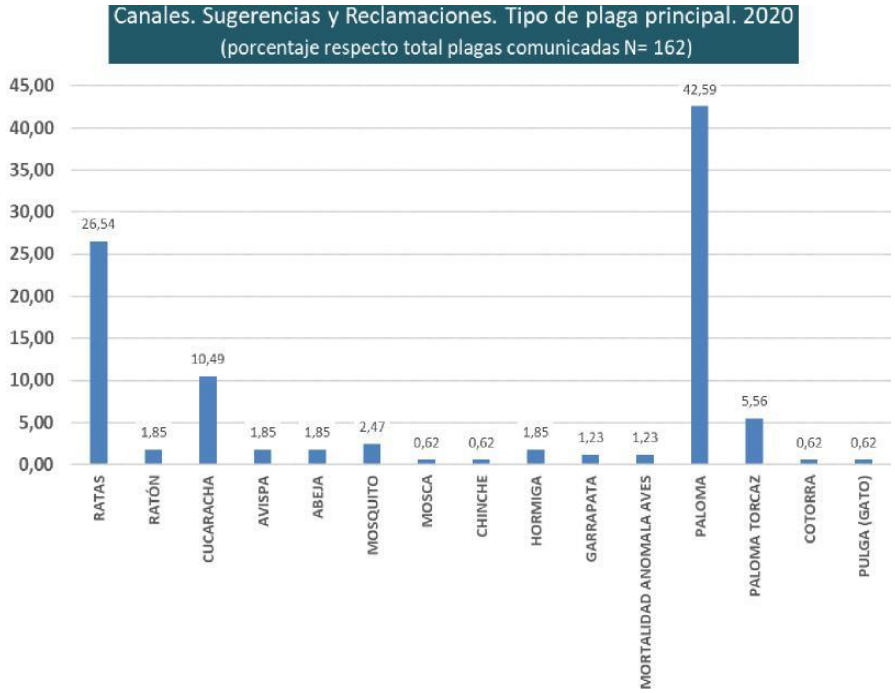
Canal Sugerencias y Reclamaciones. Campaña 2020. N, % y Tasa.

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2



9801FFD74580D1B2

ÁREAS DE MEJORA identificadas

Respecto al análisis de los expedientes recibidos y eventual necesidad de líneas de mejora, se indica lo siguiente:

- ✓ La mayor parte de los avisos o incidencias se comunican por plataformas tecnológicas (SIC MiNT) y por medios o canales directos (teléfono-fax y correo electrónico del DCV).
- ✓ La totalidad de avisos o incidencia comunicadas y procedentes de todos los programas, son objeto de atención singularizada y de registros de datos e incidencias.
- ✓ Por tanto, la interpretación de los datos de Sugerencias y Reclamaciones respecto a evaluación, precepción ciudadana y necesidades de mejora deben analizarse con cautela, al no representar sino un pequeño porcentaje del total de avisos.
- ✓ Referente a tipo de plaga, la mayor parte de las S&R se refieren a problemas con palomas (bravías 42,59% + torcaces 5,56%). Seguido de ratas (26,54%) y de cucarachas (10,49%).
- ✓ Existen sesgos a considerar en el análisis; por ejemplo, las incidencias comunicadas por edificios municipales son obligatoriamente (procedimientos vigentes) comunicadas por correo electrónico.
- ✓ El análisis de muchos años de escritos recibidos por el canal de SyR indica:
    - Muchos citan o indican problemas por plagas pero de manera **secundaria a otros problemas (basura, limpieza viaria y de zonas verdes, conservación mobiliario urbano, etc.).**

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

- Algunos remiten o solicitan **cuestiones ajenas a las competencias** directas del DCV (cotorras, estorninos, conejos, avispas exóticas, etc.).

✓ El análisis de las SyR recibidas se realiza con carácter anual y en el contexto de:

- La revisión interna de los datos de la memoria del año previo de los diferentes programas y actuaciones.
- La revisión anual interna de la Carta de Servicios.
- La auditoría AENOR.
- Los informes temáticos que se remiten desde DCV y relativos a los diferentes programas de trabajo (edificios municipales, campaña de desratización, casos derivados de chinches por servicios sociales, palomas, etc., los datos e información y recomendaciones relacionadas con esas áreas temáticas son remitidas a Madrid Salud (Subdirección General de Salud Pública).
- Se realizan los informes que ese estiman necesarios para la gestión de los diferentes problemas, cronificados y/o sobrevenidos.
- De acuerdo con los compromisos de la Carta de Servicios, datos e información (gráficos y cartografía temática), es remitida (actualizada semestralmente) en la web municipal para conocimiento de la ciudadanía.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

En las siguientes tablas y gráficas se ha recogido la evolución de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en los últimos años, así como las acciones de mejora identificadas que se han puesto en marcha y su impacto.

Motivo SUGERENCIAS DEPARTAMENTO CONTROL DE VECTORES	2017	2018	2019	2020
1.6. Limpieza	1			
2.1. Disponibilidad de personal	1			
3.5. Procedimientos y plazos			1	
4.2. Falta de prestación del servicio			1	
4.3. Incorrecta prestación del servicio		1		
4.4. Solicitud nuevo servicio	1	4	3	3
4.6. Disconformidad con la actividad				1
6. Normativa	1			
9.2 Espacio público: Instalación			1	
9.3 Espacio público: Retirada	64	46	4	
9.8 Espacio público: Deterioro en general		1		
Total	**68**	**52**	**10**	**4**

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Motivo RECLAMACIONES DEPARTAMENTO CONTROL DE VECTORES	2017	2018	2019	2020
SIN MOTIVO	2			
1.1. Instalaciones y equipamiento	1			
1.2. Accesibilidad		1		
1.4. Confidencialidad		1		
1.5 Seguridad			1	
1.6. Limpieza	3			
1.7. Mantenimiento y obras	1	3	1	1
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones			1	
2.2. Trato recibido		1	1	
2.3. Conocimientos del personal			1	
3.1. Horarios de atención	1			
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio			2	1
3.3. Tiempo de atención	1	1		
3.4. Organización – planificación	1	1	1	
3.5. Procedimientos y plazos		2	1	
4.1. Facilidad de acceso al servicio		1		
4.2. Falta de prestación del servicio	4	2	12	7
4.3. Incorrecta prestación del servicio		2	9	11
4.4. Solicitud nuevo servicio	1	2	1	
4.6. Disconformidad con la actividad		2		10
5. Eficiencia		1	2	
6. Normativa	1		1	
9.3 Espacio público: Retirada	275	228	32	8
Total	**291**	**248**	**66**	**38**

Motivo FELICITACIONES DEPARTAMENTO CONTROL DE VECTORES	2017	2018	2019	2020
SIN MOTIVO				1
2.1. Disponibilidad de personal	1			
2.2. Trato recibido	1	1	1	
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio				1
3.3. Tiempo de atención	1	1	4	2
5. Eficiencia				5
9.3 Espacio público: Retirada	2	1	4	2
Total	**5**	**4**	**9**	**11**

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

SALUD PÚBLICA-DEPARTAMENTO DE CONTROL DE VECTORES					
Área de mejora identificada	**Medidas ejecutadas 2018**	**Medidas ejecutadas 2019**	**Medidas ejecutadas 2020**	**Resultados obtenidos 2019**	**Resultados obtenidos 2020**
2018_Elevado porcentaje de sugerencias y reclamaciones que realmente son avisos.	Identificación de los avisos que entran por esta vía mediante la tipificación con el motivo "espacio público: retirada" Desde el día 20 de octubre se están derivando a Avisos Madrid los avisos por ratas y cucarachas que llegan en formato SyR, de manera que en la estadística aparecen como tramitadas por otro sistema. Información en RRSS.	Derivación Avisos Madrid avisos por ratas o cucarachas. Desde mediados de febrero se está realizando la inadmisión de todas las SyR cuyo contenido se corresponda con un aviso o denuncia solicitando un servicio prestado por Madrid Salud. Se tramita el aviso a la unidad correspondiente y se contesta a la persona que la ha puesto informándole del trámite realizado y de cómo puede solicitar el servicio en un futuro. Elaboración de protocolos de inadmisión y plantillas en coordinación OAC y los departamentos implicados. Información en RRSS.	Derivación Avisos Madrid avisos por ratas o cucarachas. Inadmitir resto de avisos o denuncias que entran en formato SyR.	Disminuye un 64,76% el número total de sugerencias y reclamaciones en relación con el año 2018.	Disminuye un 86% el número total de sugerencias y reclamaciones en relación con el año 2018, y un 44,73% en relación con 2019.
2018_Entrada de avisos por avispas en formato SyR que son asignadas a Madrid Salud con una demora de entre 12-20 días en cinco expedientes y entre 23-35 días en otras cinco, en un contexto de alarma social por la muerte de algunas personas tras una picadura.	Modificación PLATEA: Asignación automática de SyR relacionadas con avisos o denuncias por avispas que llegan a través de internet.			El escrito entra directamente a Madrid Salud e inmediatamente es derivado al Departamento de Control de Vectores para ser atendido.	

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

SALUD PÚBLICA-DEPARTAMENTO DE CONTROL DE VECTORES					
Área de mejora identificada	**Medidas ejecutadas 2018**	**Medidas ejecutadas 2019**	**Medidas ejecutadas 2020**	**Resultados obtenidos 2019**	**Resultados obtenidos 2020**
2019_Reclamaciones relacionadas con aviso por plagas		Establecimiento de datos mínimos para el alta de avisos recogidos en la aplicación SIC-MINT Avisos Madrid (teléfono del comunicante y tipo de plaga) Julio 2019			Disminuyen los expedientes recibidos en un 39%

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Departamento de Servicios Veterinarios:

Análisis de las SyR recibidas

Se ha analizado todo el conjunto de Sugerencias y Reclamaciones relativas a las distintas materias que gestiona este Departamento, y las conclusiones alcanzadas son las siguientes:

CONCLUSIONES GENERALES

- El 73% del conjunto de Felicitaciones, Sugerencias y Reclamaciones recibidas, giran en torno a la presencia de gatos en la ciudad de Madrid y la gestión de estas poblaciones.

  En este bloque es difícil diferenciar entre lo que se tramita como sugerencia, como petición de información o como reclamación, por lo que una parte del análisis ha de realizarse de manera conjunta.

  Un 35% de las SyR presentadas en materia de gatos urbanos, han sido inadmitidas en PLATEA y el expediente cerrado. Son aquellas que se refieren al registro y comunicación de presencia de colonias felinas, disponen de su propio canal de comunicación a través del portal madrid.es (sede electrónica/trámites), por lo que no se admiten y se tramitan según protocolo. (ANEXO 1)

  Un 44% de SyR sobre presencia de gatos pueden calificarse como quejas, o peticiones de actuación, bien referidas a un caso en concreto, o bien generales, relacionadas con las colonias felinas de Madrid. En este sentido, han tenido especial relevancia por el número de solicitudes, las formuladas planteando cuestiones derivadas de los diferentes episodios de confinamiento padecidos como consecuencia de la situación epidemiológica por COVID19, así como del cierre de determinados parques históricos por ese mismo motivo.

  El 20 % restante ha girado en torno a petición de información de diversa índole, sobre los gatos urbanos.

- Del resto de cuestiones planteadas, 13% se refieren a asuntos relacionados con el servicio de recogida y alojamiento de animales, el 3% a peticiones de información relativas a animales calificados como potencialmente peligrosos, 3% a peticiones de información general sobre COVID y animales de compañía, y el 7% restante a cuestiones diversas, buena parte de ellas no competencia de Madrid Salud, por lo que no es posible definir medidas correctoras concretas.

ÁREAS DE MEJORA identificadas. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2020 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el Departamento de Servicios Veterinarios.

CONCLUSIONES POR TIPOLOGÍA

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

1. POBLACIONES FELINAS: 116 (73% del total)

Motivos	Nº absoluto	% sobre total de la tipología	Medidas ejecutadas	Resultados
Comunicaciones o denuncias por presencia de gatos urbanos (colonias felinas)	77	66%	Registro de colonias felinas comunicadas. Incremento plantilla dedicada a esta materia Preparación de formación online, en materia de gestión de colonias felinas Propuesta de elaboración nuevo marco normativo municipal	Incremento de las visitas de inspección a colonias y poblaciones felinas
Felicitación	1	0,5%	No procede	
Quejas por retraso en esterilización. Peticiones de esterilización	9	8%	Demoras por situación epidemiológica COVID. Información fechas de reapertura de la actividad Reapertura de la actividad en cuanto lo permitieron las condiciones epidemiológicas	Se retoma la planificación de la esterilización de colonias felinas
Información diversa en materia de gatos urbanos	8	7%	Respuesta individualizada a petición formulada	
Quejas por problemas de acceso a parques históricos	6	5%	Se informa que deben dirigirse al área de gobierno competente	El área competente aprueba un protocolo de acceso a parques históricos en situaciones de emergencia
Otras quejas en materia de colonias felinas	5	4%	Respuesta individualizada a la queja formulada	
Felicitación	1	0,5%	No procede	
Sugerencias diversas	9	8%	Se informa a interesado de que sus propuestas serán tenidas en cuenta en futuras planificaciones	

2. OTRAS MATERIAS: 44 (27%)

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Motivos	Nº absoluto	% sobre total de la tipología	Medidas ejecutadas	Resultados
Información sobre animales potencialmente peligrosos	5	12%	Respuesta individualizada a la petición formulada	
Felicitación	1	2%	No procede	
Quejas y sugerencias sobre el servicio de recogida y alojamiento de animales del Centro de Protección Animal	21	50%	Respuesta individualizada a la queja formulada	
Consulta sobre COVID y animales de compañía	5	12%	Respuesta individualizada a la petición formulada	
Acceso al programa de voluntariado	2	5%	Se informa que debe dirigirse al Dpto. de Voluntariado	
Sugerencias diversas en relación con tenencia y circulación de perros	3	7%	Se informa de lo dispuesto en la ORTPA	
Otras quejas y peticiones de información sobre tenencia y circulación de perros, y otras materias relacionadas con animales	6	14%	Respuesta individualizada a la queja o petición formulada	

9801FFD74580D1B2

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Las acciones o medidas ejecutadas durante 2020 o de las que está prevista finalizar su ejecución en 2021, son las siguientes:

- ✓ Puesta en marcha de formación on line en materia de gestión de colonias felinas, al objeto de subsanar los problemas de retraso y dificultades de organización de la formación presencial. Se encuentra ejecutada en un 40%, y está prevista su finalización en mayo de 2021
- ✓ Se ha incrementado la dotación de personal adscrito a la gestión de colonias felinas, incluida la creación de una Unidad Técnica de Coordinación Quirúrgica, con especial orientación a la esterilización de gatos urbanos.
- ✓ Redacción de un marco normativo (ordenanza), para regular las actividades que se desarrollan en el ámbito de las colonias felinas. Se encuentra ejecutado en un 20%, y esta prevista su finalización antes de diciembre de 2021.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

- ✓ Ejecución de obras de acondicionamiento y cimentación del Centro Municipal de Gestión de Colonias Felinas de la Casa de Campo. Finalización prevista en marzo de 2021

EVALUACIÓN DE RESULTADOS

En las siguientes tablas se recoge la evolución de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en los últimos años, así como las acciones de mejora identificadas que se han puesto en marcha y su impacto.

Motivo RECLAMACIÓN DEPARTAMENTO SERVICIOS VETERINARIOS	2017	2018	2019	2020
SIN MOTIVO	1	0	0	0
1.1. Instalaciones y equipamiento	1	1	1	0
1.5 Seguridad	2	0	0	0
1.6. Limpieza	1	1	1	1
1.7. Mantenimiento y obras	0	1	1	0
1.10. Impresos	5	4	0	0
2.1. Disponibilidad de personal	2	0	2	0
2.2. Trato recibido	2	62	0	0
2.3. Conocimientos del personal	12	1	0	0
3.1. Horarios de atención	2	3	0	1
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1	14	1	1
3.3. Tiempo de atención	0	2	0	0
3.4. Organización – planificación	1	0	9	0
3.5. Procedimientos y plazos	1	1	1	1
4.1. Facilidad de acceso al servicio	12	0	2	1
4.2. Falta de prestación del servicio	76	20	15	2
4.3. Incorrecta prestación del servicio	2	39	6	13
4.4. Solicitud nuevo servicio	11	9	4	0
4.6. Disconformidad con la actividad	17	1	5	1
5. Eficiencia	0	4	1	0
6. Normativa	26	13	1.011	5
7. Protección de Datos	0	0	1	0
8. No resolución SYR previa	0	1	0	0
9.3 Espacio público: Retirada	1	34	22	10
9.5 Espacio público: Trasladar	0	0	0	1
9.9 Espacio Público: Mantenimiento o conservación	1	0	0	0
Total	**176**	**211**	**1.083**	**37**

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Motivo SUGERENCIAS DEPARTAMENTO SERVICIOS VETERINARIOS	2017	2018	2019	2020
1.1. Instalaciones y equipamiento	0	0	2	0
1.5 Seguridad	0	0	1	0
1.7. Mantenimiento y obras	0	0	1	0
1.9. Material	0	1	1	0
1.10. Impresos	0	4	0	0
2.1. Disponibilidad de personal	0	4	0	0
2.2. Trato recibido	1	17	1	1
3.1. Horarios de atención	1	0	0	1
3.4. Organización – planificación	1	0	3	0
3.5. Procedimientos y plazos	1	0	1	0
4.1. Facilidad de acceso al servicio	3	0	0	0
4.2. Falta de prestación del servicio	2	0	0	0
4.3. Incorrecta prestación del servicio	4	6	2	3
4.4. Solicitud nuevo servicio	2	7	10	4
4.6. Disconformidad con la actividad	3	0	2	1
5. Eficiencia	1	0	0	0
6. Normativa	24	16	225	3
9.3 Espacio público: Retirada	5	9	2	2
9.9 Espacio Público: Mantenimiento o conservación	1	0	0	0
Total	**49**	**64**	**251**	**15**

Motivo FELICITACIONES DEPARTAMENTO SERVICIOS VETERINARIOS	2017	2018	2019	2020
1.9. Material			1	
2.1. Disponibilidad de personal			1	
2.2. Trato recibido	1	1	2	
3.1. Horarios de atención			1	
3.3. Tiempo de atención			1	
3.4. Organización – planificación			59	
5. Eficiencia	1	1	2	1
6. Normativa	1	5		
9.3 Espacio público: Retirada				1
Total	**3**	**7**	**67**	**2**

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

SALUD PÚBLICA- DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS					
Área de mejora identificada (año)	**Medidas ejecutadas 2018**	**Medidas ejecutadas 2019**	**Medidas ejecutadas 2020/21**	**Resultados obtenidos 2019**	**Resultados obtenidos 2020**
2018_2019_2020 Un porcentaje de las sugerencias y reclamaciones se refieren al registro y comunicación de presencia de colonias felinas, disponen de su propio canal de comunicación a través del portal madrid.es (sede electrónica/trámites).	Identificación de los avisos que entran por esta vía mediante la tipificación con el motivo "espacio público: retirada"	Inadmisión de las SyR que solicita un servicio prestado por Madrid Salud. Se tramita el aviso a la unidad correspondiente y se contesta informando del trámite realizado y de cómo puede solicitar el servicio en un futuro (desde mediados de febrero). Elaboración de protocolos de inadmisión y plantillas en coordinación OAC y el DSV.	Registro de colonias felinas comunicadas. Incremento de plantilla dedicada a atender esta materia Preparación de formación online, en materia de gestión de colonias felinas Propuesta de elaboración de nuevo marco normativo municipal	Un 26% de SyR presentadas en materia de gatos urbanos, se refieren a registro y comunicación de presencia de colonias felinas.	El 35% de las SyR presentadas en materia de gatos urbanos, han sido inadmitidas en PLATEA y el expediente cerrado. Incremento de las visitas de inspección a colonias y poblaciones felinas
2018_Centro de Protección Animal. 2019_Incidencias relativas al CPA 2020_Quejas y sugerencias sobre el servicio de recogida y alojamiento de animales del Centro de Protección Animal	Apertura de un centro para otras mascotas distintas de perros y gatos en los terrenos del CPA y dependiente también del Departamento de Servicios Veterinarios, para aquellos animales con características específicas de alojamiento (conejos, cobayas, aves domésticas, etc.)	Se ha ampliado la dotación de recursos prevista en el nuevo contrato de atención clínico-quirúrgica a los animales albergados Se han habilitado nuevas zonas de esparcimiento para los perros albergados (3), y se han revisado los procedimientos de atención telefónica	Respuesta individualizada a la queja formulada		

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

SALUD PÚBLICA- DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS					
Área de mejora identificada (año)	**Medidas ejecutadas 2018**	**Medidas ejecutadas 2019**	**Medidas ejecutadas 2020/21**	**Resultados obtenidos 2019**	**Resultados obtenidos 2020**
2018_2020_Gestión de las colonias felinas. 2019_Carnet colaborador	Elaboración tríptico "Colonias Felinas, los pequeños vecinos invisibles de Madrid", recoge los aspectos más relevantes del plan municipal de control y gestión de colonias felinas urbanas. Charlas informativas para colaboradores, responsables y autorizados de la gestión de colonias felinas explicando la correcta gestión y control; a la terminación se facilitaba el carnet de colaborador Reuniones del Grupo de Trabajo por el Abandono Cero, del que forman parte, entre otros integrantes, Federaciones y Asociaciones de Protección Animal al objeto de mejorar los aspectos derivados de las reclamaciones sobre la gestión de colonias felinas. Puesta en marcha de un puesto informativo para la promoción y tenencia responsable de animales en la Casita del Pescador del Parque del Retiro atendido por voluntarios de Madrid donde se facilita información, entre otros asuntos, sobre la gestión correcta de colonias felinas.	Respuesta individualizada a la petición realizada. Planificación y realización de eventos formativos y de entrega de carné de colaborador	Puesta en marcha de formación on-line en materia de gestión de colonias felinas, al objeto de subsanar los problemas de retraso y dificultades de organización de la formación presencial. Se encuentra ejecutada en un 40%, y está prevista su finalización en mayo de 2021 Redacción de un marco normativo (ordenanza), para regular las actividades que se desarrollan en el ámbito de las colonias felinas. Se encuentra ejecutado en un 20%, y está prevista su finalización antes de diciembre de 2021. Ejecución de obras de acondicionamiento y cimentación del Centro Municipal de Gestión de Colonias Felinas de la Casa de Campo. Finalización prevista en marzo de 2021	Se ha respondido a la demanda, renovándose los carnés caducados, y entregándose 357 carnés nuevos	

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

SALUD PÚBLICA- DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS					
Área de mejora identificada (año)	**Medidas ejecutadas 2018**	**Medidas ejecutadas 2019**	**Medidas ejecutadas 2020/21**	**Resultados obtenidos 2019**	**Resultados obtenidos 2020**
2018_SEVEMUR. 2019_Incidencias con recogida de animales	Revisión del procedimiento de actuación respecto a los tiempos de respuesta Instalación de una línea fija de teléfono para uso interno y utilización cuando existen problemas de cobertura que impidan la comunicación con SEVEMUR	Se revisan los protocolos de respuesta a las peticiones de intervención		Se reducen las sugerencias y reclamaciones un 77,77%.	Ninguna sugerencia o reclamación
2019_ Situación en relación con realojos de Cañada Real		Tramitación de contrato menor para apoyo a la atención y reubicación de los animales en situación de desamparo			Resuelto
2019_Quejas por presencia de plaga de procesionaria en el CPA		Tratamiento intensivo del arbolado del recinto del CPA			No se recibe ninguna queja
2020_Quejas por retraso en esterilización de gatos urbanos (Demoras por situación epidemiológica COVID-19			Reapertura de la actividad en cuanto lo permitieron las condiciones epidemiológicas Incremento de la dotación de personal adscrito a la gestión de colonias felinas, incluida la creación de una UT de Coordinación Quirúrgica, con especial orientación a la esterilización de gatos urbanos.		Se retoma la planificación de la esterilización de colonias felinas

9801FFD74580D1B2

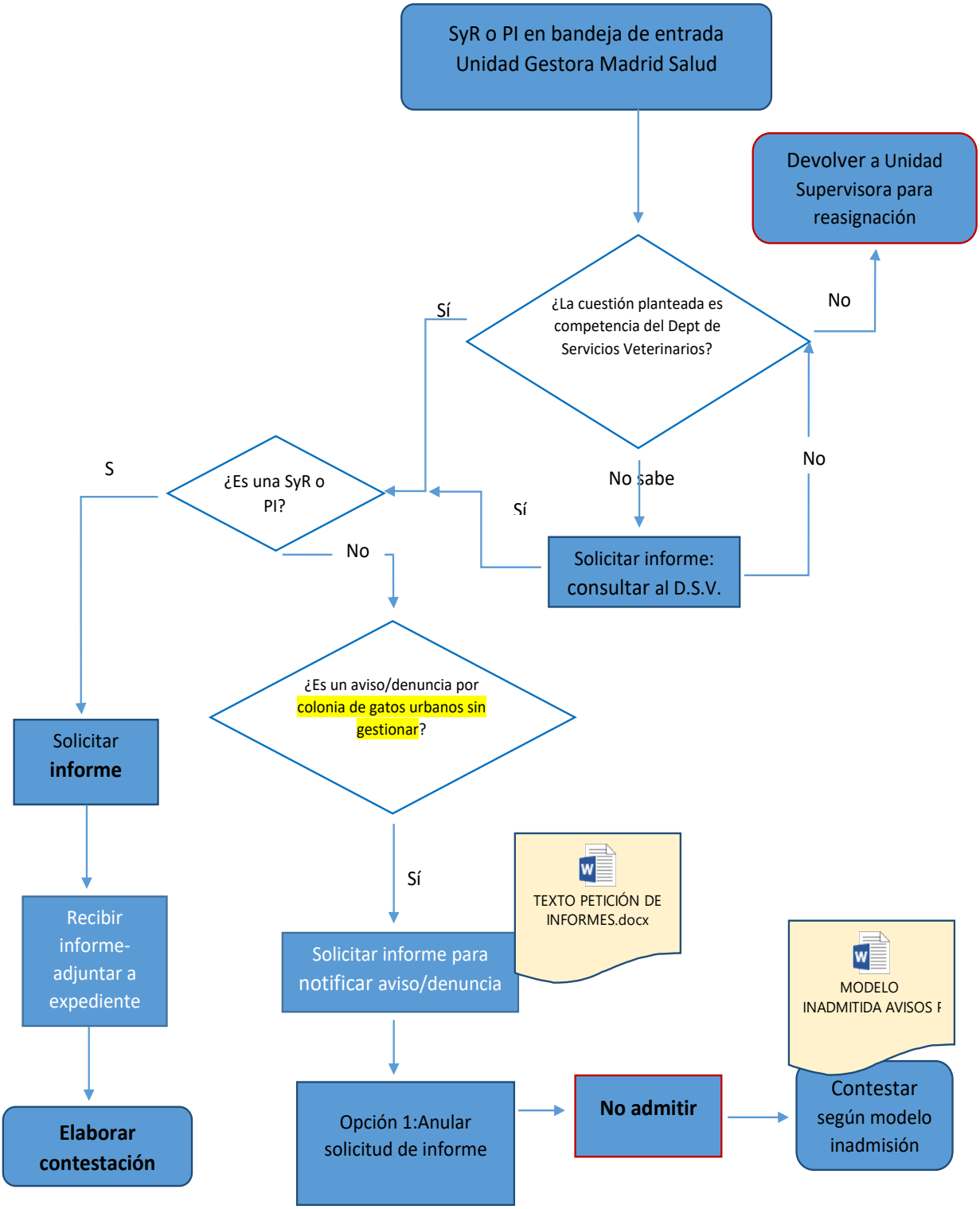
Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

ANEXO 1: PROTOCOLOS DE TRAMITACIÓN SyR ("NO ADMITIDAS").

PROTOCOLO TRAMITACIÓN SyR Y PETICIONES DE INFORMACIÓN DEPARTAMENTO SERVICIOS VETERINARIOS



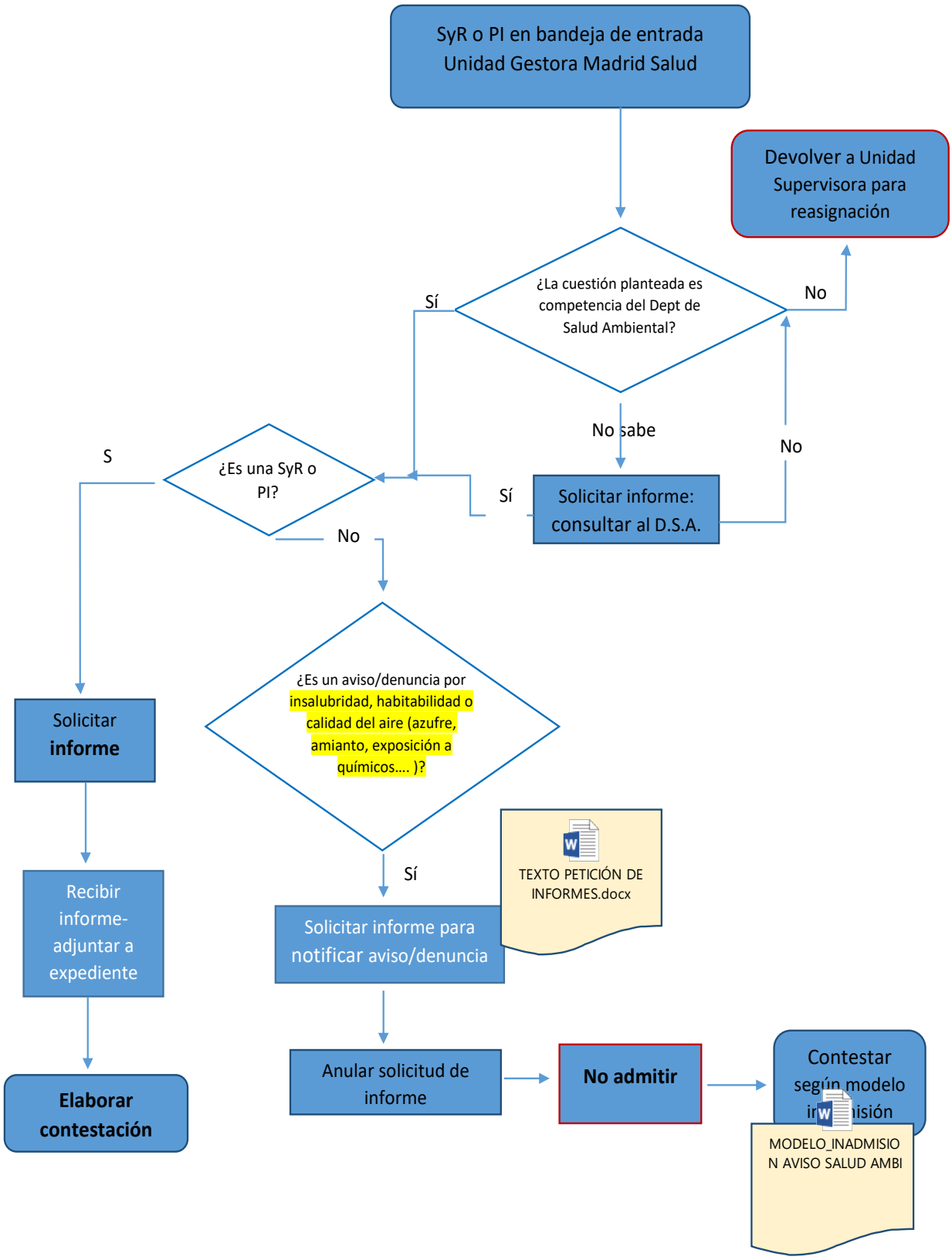
9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

PROTOCOLO TRAMITACIÓN SyR Y PETICIONES DE INFORMACIÓN DEPARTAMENTO SALUD AMBIENTAL



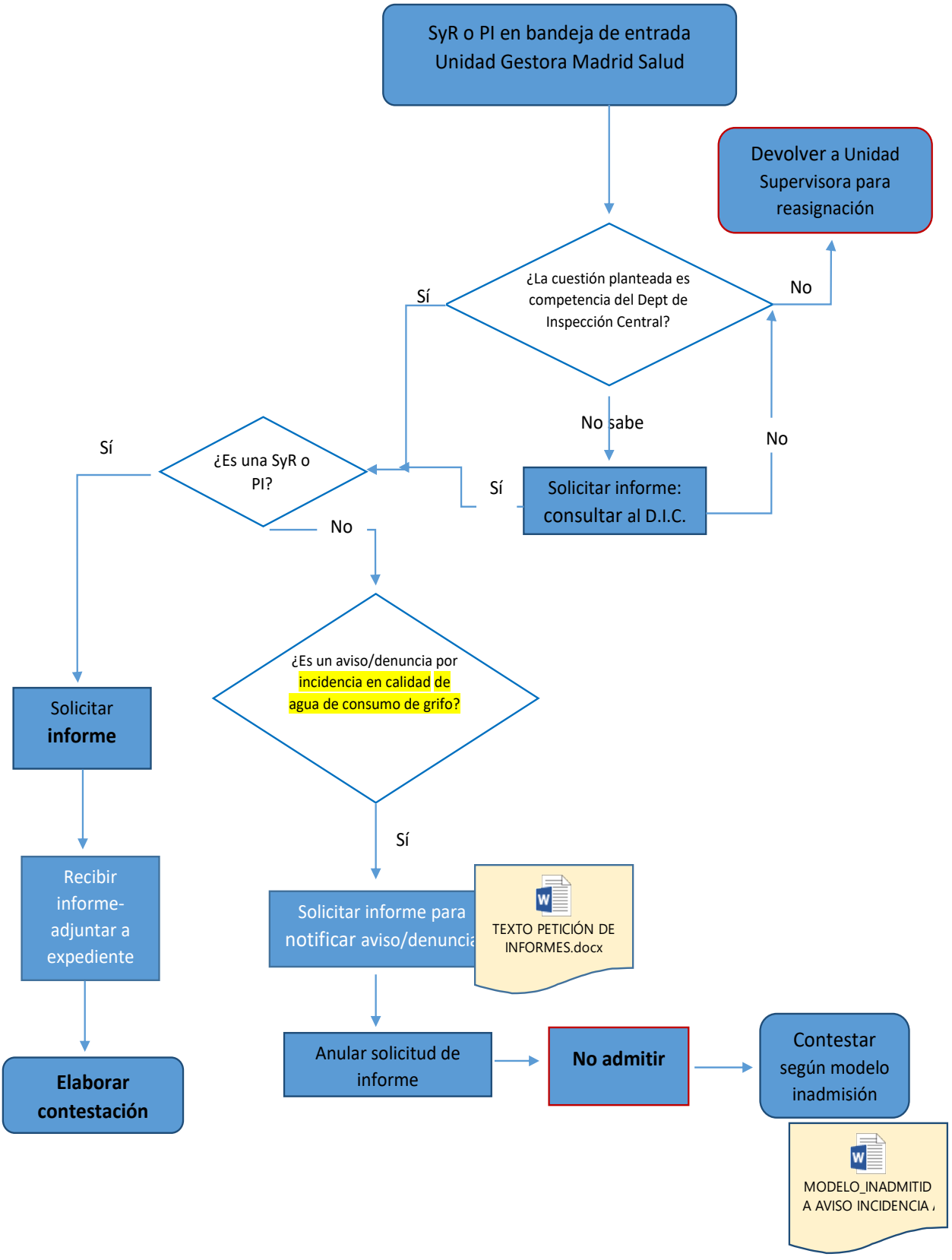
9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

PROTOCOLO TRAMITACIÓN SyR Y PETICIONES DE INFORMACIÓN DEPARTAMENTO INSPECCIÓN CENTRAL, AGUAS DE CONSUMO Y TRANSPORTE ALIMENTARIO



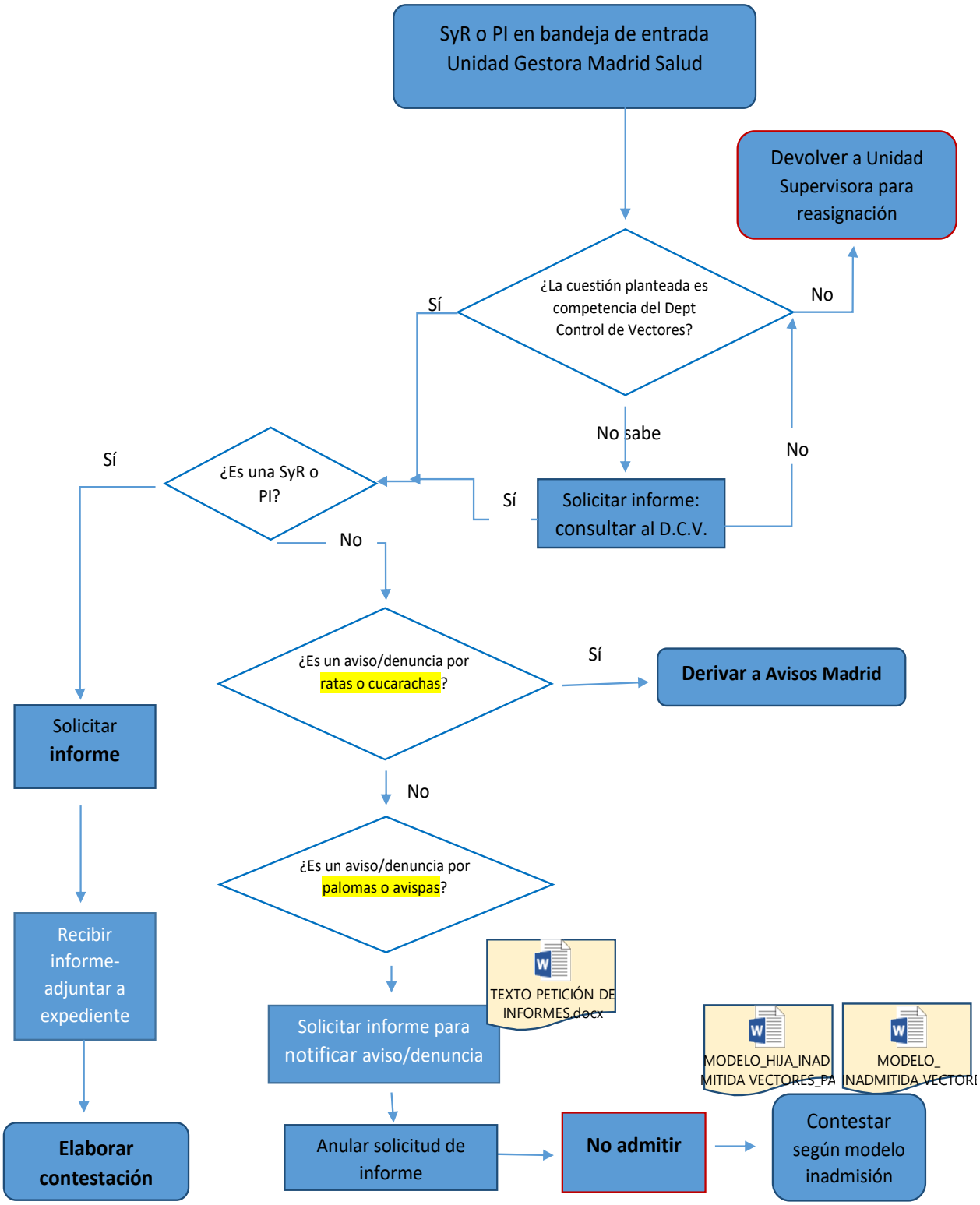
9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

PROTOCOLO TRAMITACIÓN SyR Y PETICIONES DE INFORMACIÓN
DEPARTAMENTO CONTROL DE VECTORES



9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

ANEXO 2: ÁREA DE MEJORA 11 MADRID SALUD

1. PLANIFICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA 2020

Área de Mejora 11) Analizar el contenido de las Sugerencias y Reclamaciones para implementar mejoras en los servicios

Objetivo: Facilitar información a las unidades con más de 10 escritos al año para favorecer la propuesta y/o implantación de medidas relativas a las áreas de mejora detectadas. (Cumplimiento del compromiso de calidad nº 6 de la Carta de Servicios del Sistema SyR).

Valor añadido: Calidad, transparencia y participación.

Fases	Indicadores	Meta	Plazos planificado/real	Responsables	**Recursos**
Coordinación periódica para mejorar la respuesta y evaluación de SyR en Cartas de Servicio			Marzo 2020/Marzo 2021		Sección Atención a la Ciudadanía y Registro
Informe trimestral a las SG que reciben SyR sobre el nº de escritos recibidos, motivos y tiempo de respuesta.	Nº de informes elaborados y enviados	4	Primera semana mayo 2020 (retraso por estado alarma)	UT Comunicación	Sección Atención a la Ciudadanía y Registro
			Primera semana julio 2020	UT Comunicación	Sección Atención a la Ciudadanía y Registro
			Primera semana octubre 2020	UT Comunicación	Sección Atención a la Ciudadanía y Registro
			Primera quincena de febrero 2021	UT Comunicación	Sección Atención a la Ciudadanía y Registro
Recogida de información relativa a las medidas relativas a las acciones de mejora detectadas por cada SG que recibe SyR.	Porcentaje de SG receptoras de SyR que implantan medidas relativas a las áreas de mejora identificadas.	90%	Febrero 2021 (segunda quincena)	UT Comunicación	Sección Atención a la Ciudadanía y Registro
Difusión del informe anual de evaluación de las SyR Madrid Salud: Comité de Dirección.			Marzo 2021	UT Comunicación	Sección Atención a la Ciudadanía y Registro

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2

Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora

9801FFD74580D1B2

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 02/03/2021 14:04:45
CSV : 9801FFD74580D1B2