



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

Coordinación General de Vicealcaldía
Dirección General de Transparencia y Calidad
Subdirección General de Calidad y Evaluación

Informes Anuales SyR Unidades Gestoras 2023





INFORMES DE LAS UNIDADES GESTORAS DEL SISTEMA SyR GENERALES

1. COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA

- Gabinete de la Alcaldía
- Dirección General de la Oficina Digital

2. ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA, PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

- Secretaría General Técnica de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
- Dirección General de Coordinación Territorial y Desconcentración
- Dirección General de Transparencia y Calidad
- Dirección General de Atención a la Ciudadanía
- Dirección General de Participación Ciudadana
- Dirección General de Comunicación
- Dirección General de Policía Municipal
- Dirección General de Bomberos
- Dirección General de SAMUR-Protección Civil

3. ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

- Secretaría General Técnica de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad
- Dirección General de Planificación Estratégica
- Dirección General de Planeamiento
- Dirección General de Gestión Urbanística
- Dirección General de la Edificación
- Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación
- Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad
- Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental
- Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes
- Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos
- Dirección General del Parque Tecnológico Valdemingómez



4. ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

- Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos
- Dirección General de Programas y Actividades Culturales
- Dirección General de Patrimonio Cultural
- Dirección General de Deporte

5. ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y HACIENDA

- Secretaría General Técnica de Economía, Innovación y Hacienda
- Dirección General de Comercio, Hostelería y Consumo
- Dirección General de Planificación de Recursos Humanos
- Dirección General de Contratación y Servicios

6. ÁREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS

- Dirección General de Gestión del Patrimonio
- Dirección General de Conservación de Vías Públicas
- Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio
- Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras

7. ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD

- Secretaría General Técnica de Políticas Sociales, Familia e Igualdad
- Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada
- Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad
- Dirección General de Familia e Infancia
- Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado
- Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género
- Dirección General de Inclusión Social

8. ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS DE VIVIENDA

- Dirección General de Políticas de Vivienda y Rehabilitación



9. DISTRITOS

- Arganzuela
- Barajas
- Carabanchel
- Centro
- Chamartín
- Chamberí
- Ciudad Lineal
- Fuencarral El Pardo
- Hortaleza
- Latina
- Moncloa - Aravaca
- Moratalaz
- Puente de Vallecas
- Retiro
- Salamanca
- San Blas - Canillejas
- Tetuán
- Usera
- Vicálvaro
- Villa de Vallecas
- Villaverde

10. ORGANISMOS AUTÓNOMOS

- Agencia de Actividades
- Informática del Ayuntamiento de Madrid
- Agencia para el Empleo
- Madrid Salud



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

Coordinación General de Vicealcaldía
Dirección General de Transparencia y Calidad
Subdirección General de Calidad y Evaluación

COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA

Coordinación General de la Alcaldía
Gabinete de la Alcaldía
Oficina Técnica

INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: GABINETE DE ALCALDÍA

Gabinetealcaldia.tec@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

JORGE MORETA PEREZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 28/02/2024 19:15:02
CSV : 1UUNP1NVVGTNGT8J



MADRID



Coordinación General de la Alcaldía

Gabinete de la Alcaldía

Oficina Técnica

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

Gabinetealcaldia.tec@madrid.es

1

Información de Firmantes del Documento



JORGE MORETA PEREZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 28/02/2024 19:15:02
CSV : 1UUNP1NVVGTNGT8J



1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

A la oficina técnica del gabinete de alcaldía se le han asignado como unidad gestora del sistema de sugerencias y reclamaciones, un total de 211 solicitudes SYR, de las que 195 han sido contestadas y 16 no admitidas, por no considerar que correspondieran a esta unidad, no ser competencia municipal, fueran reiterativas o tuvieran carácter insultante.

Del análisis cuantitativo de las solicitudes recibidas durante el año 2023 se deduce que ha habido un ligero descenso tanto en el número de sugerencias como en el de reclamaciones respecto al año 2022.

Durante el año 2023, por tipo de solicitud, se ha producido un mayor número de reclamaciones que de sugerencias, dato similar al de años anteriores, en concreto:

- 163 reclamaciones
- 39 sugerencias
- 9 felicitaciones

Del análisis de los datos por materias más representativas y con mayor peso se reflejan las siguientes áreas:

Cultura	96	45,50%
Administración de la Ciudad	53	25,12%
Vías y Espacios Públicos	23	10,90%
Medio Ambiente	17	8,06%
Movilidad	13	6,16%

A juicio de esta unidad gestora, analizando su contenido, los motivos por los que se presentan las distintas reclamaciones y/o sugerencias son los siguientes:

1. **Área de cultura**, representando el 45,50%, y a su vez correlacionada con la submateria "actividades al aire libre".

Entre los motivos están el desarrollo de grandes eventos/actividades y ocupación del espacio público, y a su vez están directamente relacionadas con reclamaciones que manifiestan altos niveles de contaminación acústica y ambiental, con afectación en la vida de las personas que residen en esas zonas, y por consiguiente malestar o disconformidad con la realización de dichas actividades próximas a zonas residenciales.

Dentro de esta categoría, destacaríamos dos grandes eventos realizados en el año 2023, como fue la celebración del festival de música Mad Cool y diversos conciertos (Harry Styles), realizados en el Iberdrola music en el emplazamiento situado en



Coordinación General de la Alcaldía

Gabinete de la Alcaldía

Oficina Técnica

Villaverde. Es por ello que, de los datos cuantitativos por distritos, el mayor número de reclamaciones proceden del distrito de Villaverde y del distrito de Centro, seguido de Moncloa (plaza de España), donde preferentemente se han realizado un mayor número de actos o actividades multitudinarias. Así mismo, por la utilización de IFEMA y las molestias por ruidos derivadas, por la celebración del orgullo LGTBI, "MADO 2023", y otros eventos similares.

Dentro del apartado sugerencias del área de cultura señalan buscar otros emplazamientos para su realización, mayor número de aseos públicos, para estas ocasiones, colocación de esculturas en el espacio público etc.

2. **Área de administración de la ciudad**, representando un 25,12 % sobre el total, en esta área se han recibido reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, referidas a la acción de gobierno, y en concreto al alcalde, siendo de carácter generalista, y englobando distintas áreas competenciales y transversales, con difícil encaje en un área específica.

Entre ellas, destacan las reclamaciones en torno a la inseguridad en la zona de Lavapiés, o sobre el desistimiento de apoyo al pueblo turco por parte de los bomberos, sobre la no reducción del IBI social, o sobre alguna manifestación realizada por el alcalde en torno al carácter ecológico de la red de autobuses de la EMT.

Y dentro de las sugerencias, propuestas sobre realizar homenajes a personas mayores de 100 años, o que se permita el acceso a los perros a dependencias municipales.

Destacan también las referidas a felicitaciones al alcalde (9%), entre ellas las relacionadas con algunos servicios, de gestión digital dirigido a mayores para el pago de impuestos, reconocimiento a la profesional del servicio de mediación administrativa, y sobre el estado de la ciudad.

En este apartado entre las sugerencias destacan por ser reiterativas la instalación de más aseos públicos e instalación de banderas en determinados lugares de la ciudad.

3. **Área de vías y espacios públicos**, representando un 10,90% sobre el total; en esta área se encuadran reclamaciones y sugerencias referidas al estado de suciedad e insalubridad que presentan algunas de las vías públicas, zonas o parques, por motivo de excrementos de perros, instando al ayuntamiento a su prohibición o establecer algún tipo de medidas identificativas. También y de manera reiterativa, sugieren que se instalen mayor número de aseos en el espacio público. Por otra parte, felicitaciones por colocación de banderas y en algunos casos preocupación por deterioro de otras. Además, de propuestas y peticiones de iluminación de monumentos representativos con motivo de días internacionales o

Información de Firmantes del Documento



Coordinación General de la Alcaldía

Gabinete de la Alcaldía

Oficina Técnica

para dar visibilidad y concienciar a la población sobre determinadas enfermedades o trastornos.,

4. **Área de medio ambiente**, representando un 8,06% sobre el total, relacionadas fundamentalmente con problemas de contaminación atmosférica, limpieza, olores y zonas verdes (ruidos en plaza España, excrementos de perros, fuegos artificiales).
5. **Área de movilidad**, representando un 6,16%% sobre el total, relacionadas con restricciones de tráfico en zonas de bajas emisiones ZBE, Madrid central, Madrid 360, multas por infracciones, en las que se solicita que se arbitren alternativas y medidas que posibiliten el acceso al centro y a la M 30 a determinados vehículos. También se realizan consultas o propuestas de ciudadanos de otras provincias con vehículos sin etiqueta, en relación con restricciones de acceso.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Las acciones o medidas que desde el gabinete de alcaldía se han realizado con el fin de dar respuesta a reclamaciones y sugerencias presentadas, y dentro del marco competencial de esta unidad gestora, la principal es el análisis de cada una de ellas tratando de impulsar a través de las áreas o departamentos competentes la solución o valoración de estas, con la finalidad última de coadyuvar a la mejora de los servicios públicos.

En ocasiones se insta a los ciudadanos a que las presenten a través de los canales disponibles (AVISA).

Por último, se ha informado de programas y servicios públicos existentes, con el fin de divulgar entre la ciudadanía su contenido, cuando esté relacionado con la reclamación o sugerencia concreta.

EL DIRECTOR GENERAL DE GABINETE DE ALCALDÍA
Jorge Moreta Pérez





MADRID

Coordinación General de la Alcaldía

Dirección General de la Oficina Digital
Subdirección General de Administración Digital

INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL

Información de Firmantes del Documento

FERNANDO DE PABLO MARTÍN - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 14/02/2024 08:40:42
CSV : 10GCJ5JOEOS8UP2A



MADRID



10GCJ5JOEOS8UP2A



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Se analizan las reclamaciones de la materia atención a la ciudadanía, submaterias de sede y registro electrónico y las categorías de tramitación administrativa, fallos en aplicaciones, Certificados y firma electrónica y otros, competencia de esta unidad.

En estos apartados se han presentado y contestado un total de 507 sugerencias y reclamaciones (100 por la aplicación Patea y 407 por la nueva aplicación) de las cuales 469 son reclamaciones, 37 sugerencias y una felicitación), lo que supone un disminución del 51% respecto a 2022.

El incremento en 2022 se produjo para la implantación generalizada del sistema de notificaciones electrónicas., que motivó la presentación de reclamaciones que en esencia deben ser consideradas, no como reclamaciones por un mal servicio, sino como solicitud de información del funcionamiento del propio sistema. La disminución indica que el conocimiento del sistema ya está más extendido entre la ciudadanía.





Aunque siguen siendo el principal motivo de reclamación en 2023, 161, que suponen más de 39% del total de las reclamaciones contestadas, hay que destacar que en 2023 se han emitido más de cuatro millones de notificaciones electrónicas, por lo que el porcentaje es mínimo.

Respecto a la disminución general del número de reclamaciones hay que destacar que a finales de 2022 se implanta una nueva vía de contacto con las reclamaciones por incidencias técnicas que responde directamente IAM, lo que ha motivado que gran parte se resuelvan por esa vía.

Las causas de las reclamaciones son principalmente solicitud de información sobre el funcionamiento y consecuencias jurídicas de las notificaciones electrónicas, formas de acceso, consulta por representantes, recepción de avisos o mantenimiento de la notificación postal, principalmente.

El 24% está clasificado como fallos en las aplicaciones, que en la mayoría de los casos se ha debido a fallos puntuales de comunicación, resueltos sin actuación técnica posterior.

El 9'8% corresponde a reclamaciones clasificadas como otros, que tienen como objeto la comunicación de errores y las solicitudes de cambios de los datos de contacto en Mi Perfil de la Carpeta Ciudadana.

El 6'8% se clasifican como formularios de registro, en las que se solicita información sobre cómo cumplimentar un formulario, la comunicación de una incidencia al introducir una dirección y fallos en el envío a Registro principalmente.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Las principales actuaciones realizadas han sido:

- Se facilita un medio de información para los agentes del chat interactivo y 010 para que puedan facilitar información sobre el contenido de las notificaciones a los ciudadanos sin que tengan que presentar una reclamación por falta de información o desconocimiento en el uso de los sistemas.
- Todas las detecciones de mal funcionamiento se comunican al responsable tecnológico, IAM, y se ponen avisos en la propia Sede, además 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 canales de avisos en el Sede para advertir de las deficiencias y forma de actuar, se incluyen preguntas frecuentes y videos explicativos de la forma de tramitación para evitar errores, con especial incidencia en obtención y uso de Cl@ve, en la actuación como representante y en las notificaciones electrónicas.
- Se realiza una atención puntual de los posibles fallos de programación de los diferentes formularios.
- Por parte de IAM se han realizado diversas actuaciones para la mejora y estabilidad de los sistemas.
- Se ha mejorado el apartado de Mi perfil de Mi Carpeta para recoger los datos de contacto y se ha vinculado con la presentación para mantener actualizados los datos por parte de la ciudadanía a efectos de notificaciones.
- En 2023 se amplía a todas las oficinas de asistencia en materia de registro el servicio de alta en Cl@ve para la ciudadanía, como medio de obtener una identidad digital que facilite el acceso a los servicios electrónicos del Ayuntamiento así como la posibilidad de obtener un certificado electrónico de la FNMT en las oficinas de Línea Madrid y en las oficinas de atención integral al contribuyente.
- En las notificaciones a obligados a relacionarse electrónicamente se ha realizado una notificación postal en la que se incluye una aviso de la obligatoriedad de relacionarse electrónicamente y posibilidad de actualizar sus datos de contacto.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Todas las medidas implantadas han supuesto que, a pesar de que se ha producido algunos fallos en los sistemas, se experimenta un notable incremento de los accesos a la Sede Electrónica, Mi Carpeta y Registro, y no se han incrementado las reclamaciones en estas materias. Hay que tener en cuenta que el Registro electrónico en diciembre de 2023 supone ya el 72'95 % de las presentaciones totales en el Registro del Ayuntamiento habiendo sido 2023 el año que mayor número de anotaciones totales en el Registro se han producido, más de 200.000 anotaciones respecto a 2022.





Con las medidas previstas para 2023 se pretende mitigar el incremento de las reclamaciones sobre notificaciones electrónicas.

Hay que destacar también las mejoras técnicas realizadas y previstas para asegurar el funcionamiento de los sistemas por parte de IAM, que han evitado fallos generalizados de los sistemas.

Firmado electrónicamente
EL DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL
Fernando de Pablo Martín



Información de Firmantes del Documento





ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA, PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA, PORTAVOZ, SEGURIDAD Y
EMERGENCIAS

0

Información de Firmantes del Documento

INMACULADA GARCIA IBAÑEZ - SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 27/02/2024 11:01:19
CSV : 170A257CVB00B4T9



MADRID



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023.

El presente Informe Anual recoge la información sobre la tramitación de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones Generales (en adelante SyR) desarrollada durante el ejercicio 2023 por la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias, denominación que adquiere el área tras el cambio de gobierno resultante de las elecciones municipales celebradas en mayo de 2023, asumiendo las competencias del anterior Área de Gobierno de Vicealcaldía, según se recoge en el Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias

Por este motivo, se han incluido en el informe los datos de las SyR tramitadas por la Unidad Gestora de la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Vicealcaldía.

Durante 2023 se han asignado a esta Unidad Gestora un total de 50 sugerencias (47 de la SGT del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias y 3 de la SGT del Área de Gobierno de Vicealcaldía), de las cuales 12 (11 de la SGT del AG de Portavoz, Seguridad y Emergencias y 1 de la SGT del AG de Vicealcaldía) se han devuelto a la Unidad Supervisora por no ser competencia de la Unidad Gestora, y 38 (36 de la SGT del AG de Portavoz, Seguridad y Emergencias y 2 de la SGT del AG de Vicealcaldía) se han tramitado, conforme se recoge en la tabla 1.



Tabla 1: Tramitación de las SyR asignadas en 2023

SyR devueltas, tramitadas y asignadas	Número
Devueltas a la Unidad Supervisora por no ser competencia de la Secretaría General Técnica	12
Tramitadas	38
Total SyR asignadas (devueltas + tramitadas)	50

Las 12 SyR devueltas lo han sido por efectuar reclamaciones y solicitudes de información sobre materias ajenas a las competencias de esta Unidad Gestora.

Las 38 SyR restantes han sido debidamente contestadas atendiendo a los motivos de cada una de ellas, conforme se detalla a continuación en la tabla 2:

Tabla 2: Materias de las SyR tramitadas en 2023

Materias	Número	Porcentaje
Informes de actuaciones policiales	5	13,16 %
Errores en aplicaciones informáticas	5	13,16 %
Atención prestada al ciudadano (presencial, telefónica o correo electrónico)	4	10,53 %
Devolución del pago por expedientes sancionadores (estado de alarma COVID)	11	28,94 %
Expedientes sancionadores en tramitación	5	13,16 %
Edificios municipales (obras, destino y condiciones)	4	10,53 %
Reclamaciones relativas a respuestas a otra SyR	3	7,89 %
Devolución tasas oposiciones	1	2,63 %
Total SyR tramitadas	38	100 %

Cabe resaltar que, con respecto al año 2022, se registra un notable descenso en las reclamaciones de informes policiales no recibidos una vez abonada la correspondiente tasa por su emisión. También disminuyen las reclamaciones relacionadas con el funcionamiento de las aplicaciones informáticas y la sede electrónica. Entendemos que todo ello es debido a un mejor funcionamiento de los servicios.

Es destacable el importante aumento de las SyR relacionadas con la tramitación de expedientes sancionadores, circunstancia que tiene su origen en la gestión de las devoluciones de importes abonados por el pago de multas impuestas por la comisión de infracciones durante el periodo del estado de alarma, declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

A pesar de este incremento y debido a la mejora en el funcionamiento de los servicios que anteriormente indicábamos, en 2023 se han tramitado un total de 38 SyR, frente a las 51



tramitadas en 2022, incluso habiendo aumentado el ámbito competencial de esta Unidad Gestora con la modificación de estructura llevada a cabo tras la aprobación del Decreto de 17 de junio de 2023 del Alcalde por el que se establece el número, denominación y competencias de las áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

La disminución del número de SyR presentadas, ya es un indicador de que las medidas adoptadas a lo largo de los años han sido efectivas.

Al igual que viene haciendo esta Unidad Gestora desde el comienzo de su actuación en la materia, se han contestado todos los expedientes recibidos.

En fecha 1 de febrero de 2023 se implantó SYRCI, la nueva aplicación para la gestión de Sugerencias y Reclamaciones de la Ciudadanía y una nueva herramienta informática (Power BI) para el análisis de datos. La Subdirección General de Calidad y Evaluación ha diseñado y desarrollado unos cuadros de mando que permiten el seguimiento constante y actualizado del Sistema municipal de sugerencias y reclamaciones.

El personal de esta SGT encargado de tramitar las SyR ha asistido a las sesiones de presentación y formación de SYRCI, en las que se ha mostrado la interfaz y estructura de la aplicación, se ha detallado su funcionamiento y se han explicado las diferencias y mejoras que incorpora con respecto a PLATEA, planteándose y resolviéndose las dudas surgidas a raíz del cambio de aplicación.

También se ha solicitado la participación en las convocatorias del curso de «Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones y análisis de datos (SYRCI y cuadros de mando en Power Bi)».

Esto se ha completado con la lectura y estudio del Manual de usuario de SYRCI, en su versión inicial de enero 2023, con sus revisiones y actualizaciones de mayo y diciembre de 2023, en las que se han ido introduciendo mejoras en la aplicación.

Y, por último, se ha facilitado al personal el enlace de acceso a la autoformación en Power Bi para un mayor conocimiento de esta herramienta: [Autoformación inicial Power BI - APWBI - Estándares IAM \(madrid.es\)](#).

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Desde hace varios años, la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias ha venido asumiendo compromisos anuales en la Carta de Servicios con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que se presta a la ciudadanía.

En 2023 se han continuado desarrollando las medidas implantadas para una mejor gestión de los servicios, encaminadas al cumplimiento del compromiso adquirido en la Carta de Servicios de la SGT del AG de Portavoz, Seguridad y Emergencias de contestar el 100 % de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación, lo que se ha mantenido tras la modificación de estructura y competencias.



No obstante, debido a incidencias técnicas y organizativas, se contestó a una SyR una vez finalizado dicho plazo, lo que ha supuesto un porcentaje de cumplimiento del 97,22 %, con una desviación del 2,78 % con respecto a la Carta de Servicios (97,37 % y desviación del 2,63 %, si se incluyen también las 2 SyR tramitadas por la SGT del AG de Vicealcaldía).

Este hecho puntual, sucedido en el tercer trimestre del año, ha llevado a la adopción de las medidas oportunas para disminuir el riesgo de que vuelva a darse la situación, habiéndose cumplido el compromiso durante el 4.º trimestre del año sin más incidencias.

Firmado electrónicamente
LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
Inmaculada García Ibañez

Información de Firmantes del Documento





INFORME ANUAL | 2023

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y
DESCONCENTRACIÓN





Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

El informe aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

Las cifras globales de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones presentadas en el año 2023 son las siguientes:

SUGERENCIAS	27
RECLAMACIONES	132
FELICITACIONES	1
TOTAL	160

A continuación, las mismas cifras totales desglosadas por materias:





MATERIA	SyR PRESENTADAS
CULTURA	61
EDUCACIÓN Y JUVENTUD	52
MOVILIDAD	17
ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD	16
VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	5
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	4
DEPORTE	2
URBANISMO	1
MEDIO AMBIENTE	1
ECONOMÍA	1
TOTAL	160

Una vez indicadas las cifras globales, el análisis siguiendo la guía de instrucciones remitida por la Subdirección General de Calidad y Evaluación, debe consistir en realizar un ejercicio retrospectivo de extracción en busca de asuntos, circunstancias, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2023 motivaron la entrada de un número relevante de SyR y que, por tanto, se puedan asociar con un cierto nivel de insatisfacción ciudadana.

En primer lugar, son las sugerencias y reclamaciones presentadas en relación con la materia “Cultura”, las que han motivado mayor número de reclamaciones. De acuerdo con ello, destacan en esta materia las reclamaciones referentes a la plataforma de cursos y talleres, tanto las relativas a su funcionamiento como las referentes a la saturación de esta y los problemas para abonar los cursos y talleres.

En segundo lugar, dentro de la materia “Educación y Juventud”, se incluye una de las cuestiones por las que se han recibido mayor número de reclamaciones en este pasado año: las referidas a los “Colegios” y, en concreto, a las medidas previstas por el Ayuntamiento de Madrid para hacer frente al incremento de las temperaturas en los centros escolares durante los meses de verano.

Por último, la tercera materia es la referida a la “Movilidad” en la que se incluye la cuestión de la ocupación estable de la vía pública con los diferentes apartados de terrazas, quioscos y carga y descarga, destacando las sugerencias y reclamaciones referentes a la “ocupación de la vía pública” por la autorización de terrazas en bandas de estacionamiento a los establecimientos de hostelería y restauración.

Información de Firmantes del Documento





Estos han sido los motivos principales de planteamiento de escritos a través del sistema SyR como se ha indicado, de tal manera que el análisis que vamos a realizar va a ocuparse principalmente de estas tres materias, con el fin de ofrecer un panorama completo.

CULTURA-CENTROS CULTURALES DE LOS DISTRITOS

Las SyR recibidas se refieren a diversos aspectos relativos a la tramitación telemática de las gestiones referentes a los cursos y talleres que se ofrecen en esta clase de equipamientos pudiendo sintetizarse en los siguientes tres puntos:

-Quejas genéricas por el funcionamiento de la plataforma para cursos y talleres (PLACT).

-Quejas por la saturación de la plataforma en diferentes momentos del proceso de matriculación tanto en el caso de los cursos y talleres adjudicados por sorteo como en el caso de la compra directa de los mismos.

-Quejas por las dificultades para realizar el abono on line de los cursos y talleres a través de la plataforma.

EDUCACIÓN Y JUVENTUD-COLEGIOS

En este apartado las sugerencias y reclamaciones presentadas han hecho referencia en su totalidad a la preocupación que los ciudadanos/as manifestaban en el mes de mayo ante el incremento de las temperaturas que ya se producía en esas fechas y la previsible elevación conforme se acercara el período estival respecto a los centros escolares y todas las actividades que se desarrollan en los mismos.

MOVILIDAD-OCUPACIÓN ESTABLE DE LA VÍA PÚBLICA (TERRAZAS, QUIOSCOS, CARGA Y DESCARGA)

Las SyR que se han presentado en esta materia hacen referencia a los problemas planteados por los vecinos en los siguientes ámbitos:

-Reducción de plazas de aparcamientos disponibles para residentes y dificultades de movilidad para los peatones.

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

-Solicitudes de información acerca de la fecha en la que se pondría fin a la ocupación por las terrazas de las bandas de estacionamiento.





2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

Siguiendo el esquema diseñado por la guía de elaboración de este informe anual vamos a pasar a exponer las diferentes acciones desarrolladas desde esta dirección general con el fin de solucionar las cuestiones que plantea la ciudadanía, tal y como veremos a continuación.

CULTURA-ACTIVIDADES EN CENTROS CULTURALES DE LOS DISTRITOS

En este primer apartado las quejas planteadas por los ciudadanos/as han sido de tres tipos fundamentalmente: las referidas al funcionamiento general de la plataforma para cursos y talleres (PLACT), la saturación de la plataforma cuando se produce la fase de compra directa después de acabada la fase de sorteo y matriculación de los adjudicatarios y, por último, las dificultades para realizar el abono on line de los cursos y talleres a través de la plataforma.

En el caso del primer punto se ha informado a los ciudadanos/as de los problemas que puntualmente se produjeron en el funcionamiento de la web municipal y se estudiaron los problemas concretos en los casos en que se plantearon ofreciéndoles alternativas cuando ello era posible, así como se les trasladaron las correspondientes disculpas.

Respecto al segundo punto se ha informado que, con el fin evitar la saturación de la plataforma de talleres culturales se ha distribuido la compra directa de las plazas vacantes según una planificación consistente en distribuir por distritos el proceso a lo largo de tres días (19, 20 y 21 de septiembre) para que se reparta el acceso a la plataforma de manera más equilibrada. Así, con esta distribución en tres fechas diferentes se trata de evitar que en el momento en que se produce la apertura del proceso, los interesados en la compra directa accedan todos al mismo tiempo a la web municipal ya que esto puede provocar la consiguiente saturación.

Al mismo tiempo, esta medida se ha combinado con el establecimiento de un número de concurrencia máximo de 650 solicitantes de tal manera que cuando se excede de este número los interesados quedan en una sala de espera que permite graduar automáticamente el acceso a la plataforma y evitar la saturación del sistema. Todo ello con el fin de facilitar el proceso y evitar el colapso del sistema.

Por último, respecto al tercer punto se ha informado a los ciudadanos/as que han planteado reclamaciones en relación con dificultades en la comprensión del proceso de pago de las cuotas y primer trimestre que tienen la posibilidad de consultar la "Guía de matriculación y pago para el curso 2023/2024" así como la "Guía de matriculación y pago para las plazas vacantes 2023/2024" ya que estos dos documentos explican de forma didáctica los pasos a seguir para realizar el pago tanto en el caso de adjudicación de plaza a través del sorteo como en el caso de la compra

5

Información de Firmantes del Documento





directa de las plazas que hayan quedado vacantes. Hay que señalar que también se les ha indicado la opción de acudir a su centro cultural donde le pueden imprimir el documento de cobro para abonarlo en el banco.

EDUCACIÓN Y JUVENTUD-COLEGIOS

En este punto los ciudadanos/as han planteado la cuestión de que ante la previsible subida de las temperaturas con la llegada del verano solicitaban al ayuntamiento que actuara lo antes posible en los centros escolares de la ciudad y pusiera las medidas necesarias para evitar situaciones como los golpes de calor.

Se ha informado a los ciudadanos que el Ayuntamiento de Madrid, en el marco de las competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía, en concreto desde la Dirección General de Coordinación Territorial y Desconcentración, y desde los distritos, ha llevado a cabo la realización de múltiples actuaciones de cara a mejorar la calidad de vida de los madrileños, especialmente de los más vulnerables: menores en centros escolares y mayores. Ello se ha hecho en cumplimiento del acuerdo del Pleno de 28 de junio de 2022, por el que se aprobaba elaborar una red de refugios climáticos en espacios y equipamientos públicos que garantizara la protección de la población, especialmente la más vulnerable, en los episodios de calor que supusieran la activación del nivel 2 de alto riesgo conforme al 'Plan de Vigilancia y Control de los Efectos de las Olas de Calor' de la Comunidad de Madrid, y, en general, en las épocas de altas temperaturas.

En concreto se ha informado de la realización, entre otras, de actuaciones como el mapeo de espacios exteriores e interiores que pudieran servir de refugio climático, inversiones plurianuales de adaptación de patios públicos al cambio climático, con el fin de favorecer la renaturalización progresiva, la habilitación de puntos de agua y la incorporación de estructuras de sombra que garanticen el confort térmico, priorizando la actuación en patios de centros educativos y de mayores, así como el impulso de proyectos de rehabilitación del espacio público bajo criterios de adaptación al cambio climático.

Desde la Dirección General de Coordinación Territorial y Desconcentración se han realizado además dos estudios que facilitan información sobre espacios y equipamientos municipales susceptibles de ser usados como refugios climáticos: el "Panel de indicadores y barrios de Madrid" que se puede consultar en la página web del ayuntamiento y el "Análisis de los patios de los centros educativos de infantil y primaria (CEIP) de titularidad municipal, con objeto de valorar su apertura para el desarrollo de actividades fuera del horario escolar, en días laborables y festivos" que también se puede consultar en la misma página web.

En este punto del análisis de los patios de los centros educativos se ha facilitado el mismo a todos los distritos con objeto de valorar su apertura para el desarrollo de actividades fuera del horario escolar, en días laborables y festivos. A partir de una intensa labor que ha combinado el trabajo de campo con las entrevistas





a los responsables de los centros escolares, el análisis de los patios escolares estudia una serie de características de los patios para valorar su idoneidad para usos distintos de los escolares.

Entre los aspectos analizados destacan, por su relevancia para determinar su validez como posibles refugios climáticos, los accesos y accesibilidad, la disponibilidad de aseos de acceso directo desde el patio, el número y superficie de los patios (medida en m²), la superficie de sombra (medida en m²), el mobiliario (mesas, bancos, etc.), los servicios (alumbrado, fuentes de agua, etc.) y la proximidad a zonas verdes y otros equipamientos.

De acuerdo con lo expuesto se han realizado actuaciones por el ayuntamiento de diferentes tipos en los distritos tanto en los CEIP como en los CDM (utilización de los patios de los colegios durante los fines de semana, verano y otros horarios no lectivos como lugar para juegos y otras actividades al tratarse de un espacio fresco y protegido, plantación de especies vegetales de sombra, creación de recorridos cardiosaludables en los CDM etc) informándose a los ciudadanos en las respuestas remitidas de las actuaciones más destacadas en cada distrito.

Por todo ello, ha de señalarse como la aprobación y adopción de las medidas descritas constituyen claros ejemplos de lo que el sistema de sugerencias y reclamaciones denomina acciones de mejora.

OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA-AMPLIACIÓN, INSTALACIÓN Y RETIRADA DE TERRAZAS EN BANDAS DE ESTACIONAMIENTO

En este apartado han sido tres las cuestiones planteadas por los ciudadanos de forma principal. En primer lugar, la de la reducción de plazas de aparcamiento disponibles para residentes y los problemas de movilidad para los peatones, en segundo lugar, las molestias originadas a los vecinos por el horario de las terrazas y su funcionamiento y, por último, la solicitud de información acerca de la fecha en la que se pondría fin a la ocupación por las terrazas de las bandas de estacionamiento.

Respecto a la primera cuestión, se ha dado traslado a los ciudadanos de cómo, desde el inicio de la pandemia, el ayuntamiento decidió apoyar al sector de la hostelería y la restauración con medidas como la Resolución 51 relativa a las medidas de apoyo a las terrazas como consecuencia del estado de alarma por la crisis del COVID 19, con sus 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.

La cuestión de las dificultades de aparcamiento estuvo presente desde el primer momento entre los puntos fundamentales a resolver por el ayuntamiento. Por ello, el punto tercero de Resolución 51 referente a los "Criterios Interpretativos" establecía como la autorización en banda de estacionamiento se realizaría frente a la fachada del establecimiento y, entonces, serían las plazas que correspondieran en



cada lugar las que serían ocupadas por las terrazas con independencia de si eran plazas de residentes o no.

Se ha informado también que, respecto a la sustitución de esas plazas, era el distrito el que proponía donde debían situarse las plazas de sustitución de las ocupadas dentro de la misma zona SER. A continuación, era el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad la que informaba favorablemente o no la sustitución. De esta manera, han existido distritos en los que, debido a que no había muchas plazas azules disponibles, casi no ha habido espacios donde situar las plazas de sustitución.

Esta información se ha completado con la relativa a la aprobación por el Pleno del Ayuntamiento de la Ordenanza 1/2022 de 25 de enero, por la que se modifica la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración, de 30 de julio de 2013. A través de esta se ha pretendido, como se indica en su preámbulo, una "ocupación ordenada del espacio público" para lo cual se ha establecido una regulación de la cuestión que incide principalmente en las dificultades de aparcamiento que se nos han indicado cómo es la de las terrazas instaladas en bandas de estacionamiento.

En el texto de la modificación se recoge en su artículo 7, respecto a las terrazas instaladas en bandas de estacionamiento, que "No se podrán instalar terrazas en bandas de estacionamiento". No obstante, la disposición transitoria primera de la Ordenanza 1/2022 establece que las terrazas que a la entrada en vigor de la ordenanza estén instaladas en bandas de estacionamiento podrán mantenerse durante los años 2022 y 2023, conforme a las condiciones que regula la propia disposición.

Quedan excepcionadas de lo indicado las que estén en una zona de protección acústica especial o en zonas saturadas que deberán ser retiradas, así como las que estén incluidas en una zona ambientalmente protegida, no se encuentren en zona saturada y se encuentre en tramos de calle ocupados por terrazas en más de un 40% en cuyo caso serán revisadas y reducidas proporcionalmente a propuesta del distrito hasta el nivel previsto, con el fin de que la ocupación no supere el 40% de ocupación de bandas de estacionamiento.

Respecto a la cuestión de las dificultades originadas a la circulación de los peatones se ha informado que la Ordenanza 1/2022, de 25 de enero, por la que se modificó la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración de 2013 incorpora todas las medidas necesarias para garantizar el respeto de los espacios para los peatones, y una ocupación ordenada del espacio público, atendiendo muy especialmente a las condiciones de accesibilidad. Por ello, los distritos han trabajado intensamente en 2023 para adaptar las terrazas autorizadas, así como las nuevas autorizaciones

Sobre la segunda cuestión planteada referida a las molestias originadas a los vecinos por el horario de las terrazas y su funcionamiento se ha indicado, como en el





punto anterior, que la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración ha sido modificada por la Ordenanza 1/2022 de 25 de enero de 2022 ante la necesidad de incluir en la ordenación municipal las exigencias que impone la normativa sobre accesibilidad universal, la protección del patrimonio y las mayores exigencias medioambientales, especialmente en materia de contaminación acústica, así como el respeto a los intereses vecinales, como el derecho al descanso y a disponer de un espacio público ordenado y limpio.

Las terrazas en la ciudad de Madrid están sometidas a una previa autorización que se otorga conforme a la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración por lo que la instalación de terrazas sin dicha autorización debe ser retirada. La competencia para proceder a la retirada de las terrazas corresponde a cada distrito de la ciudad, y de hecho así se ha procedido desde la entrada en vigor de la modificación de la ordenanza conforme a lo previsto en la misma.

La Ordenanza 1/2022 tiene por objeto reforzar la seguridad jurídica y dotar a la normativa de una mayor transparencia, conciliar el derecho de los vecinos a disfrutar del necesario descanso con una ocupación de los espacios públicos en adecuadas condiciones de limpieza y orden, y responder a los cambios provocados por la innovación empresarial y las ideas emergentes para la ocupación de los espacios públicos. Por ello, se ha informado también como desde la entrada en vigor de la Ordenanza 1/2022 se ha procedido a incoar y tramitar los correspondientes expedientes por incumplimiento de esta con la imposición de sanciones, así como de multas coercitivas.

Por último, respecto a la tercera cuestión se ha informado a los ciudadanos que, según la disposición transitoria primera de la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración, aprobada por la ordenanza 1/2022, de 25 de enero, las terrazas en banda de estacionamiento, salvo las que ya se retiraron por las declaraciones de zonas saturadas o por estar en zonas de protección ambiental, podían permanecer instaladas y en funcionamiento durante los años 2022 y 2023. Por tanto, desde el 1 de enero de 2024 dichas terrazas ya no pueden funcionar.

Por otra parte, teniendo en cuenta que las actuaciones materiales de desmontaje requieren unos días, las aproximadamente 700 terrazas que se encontraban instaladas en la ciudad han dispuesto todo el mes de enero para ejecutar su retirada, tal y como acordó la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración en su sesión del pasado 26 de diciembre. Los establecimientos ya han comenzado a cumplir dichas disposiciones, y en algunos sitios ya han liberado las correspondientes plazas de estacionamiento, y a partir de ahora este cumplimiento será generalizado.

Por todo ello, ha de señalarse como tanto la aprobación de la ordenanza 1/2022 como la aplicación de las previsiones contenidas en la misma durante el año 2023 ordenanza constituyen claros ejemplos también de lo que el sistema de sugerencias y reclamaciones denomina acción de mejora.





3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

La evaluación de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023 debe partir del hecho de que en este pasado año el Ayuntamiento de Madrid, al igual que ha ocurrido con las restantes administraciones públicas, ya no ha visto condicionada como ha ocurrido en los años anteriores su acción de gobierno y administrativa por la lucha contra la pandemia excepto en los primeros meses. No ha tenido que enfrentarse a una situación absolutamente excepcional que en los años anteriores condicionó el tipo y alcance de las medidas que, en todos los temas, podía adoptar puesto que anteriormente en todos los casos lo prioritario era implementar las medidas que pudieran permitir luchar contra la enfermedad y así contribuir a salvar el mayor número posible de vidas y, al mismo tiempo, intentar que el mayor daño colateral originado por el virus como era el correspondiente al capítulo económico fuera mitigado.

Por ello, la evaluación ha de ser realizada teniendo en cuenta que el objetivo prioritario ya no ha sido la lucha contra el virus por lo que ha sido posible centrarse en atender las razones por las que los ciudadanos han planteado las SyR.

Por tanto, siguiendo la metodología utilizada en los apartados anteriores, en este nos vamos a centrar en los asuntos que han concentrado el mayor número de SyR como son el funcionamiento de la plataforma para cursos y talleres (PLACT), las medidas adoptadas en los centros escolares y las referentes a la ocupación de la vía pública por las terrazas.

En lo que hace referencia a los cursos y talleres las quejas se han centrado en el funcionamiento de la plataforma para cursos y talleres (PLACT) con el problema destacado de saturación y las dificultades para realizar el abono on line de los cursos y talleres.

Ello supone que las quejas evidencian, utilizando una expresión actual, que se “ha pasado pantalla” de la cuestión de las condiciones en las que se impartían los cursos y talleres por las limitaciones determinadas por la pandemia en los primeros meses del año, así como tampoco ha tenido prácticamente incidencia la cuestión del sistema de adjudicación de estos.

De esta manera, una vez que se han levantado las recomendaciones de las autoridades sanitarias referentes tanto a los trabajadores municipales y usuarios de los cursos y talleres como a los medios de protección e higiene, las quejas se han centrado en las cuestiones indicadas.

Como resultado de las acciones realizadas indicar que en la Ciudad de Madrid se han impartido un total de 5.592 cursos con un total de 72.126 participantes.

A partir de ello, tal como se ha indicado anteriormente el objetivo de la dirección general ha sido el de establecer de forma progresiva mejoras en los





procesos relativos a todo el tema de los cursos y talleres y, al mismo tiempo, trasladar a los ciudadanos/as que ello permite que las gestiones se realicen de forma más eficaz y eficiente. Las acciones de mejora se desarrollan en este caso de forma permanente con el objetivo de ofrecer a los usuarios las mayores facilidades posibles en cada una de las sucesivas ediciones de cursos y talleres.

Respecto a la segunda de las cuestiones que ha planteado el mayor número de sugerencias y reclamaciones esta ha sido la de las medidas requeridas en los centros escolares ante la subida de las temperaturas en los meses de verano.

Se ha descrito en el apartado anterior el conjunto de medidas que desde la dirección general y, en cumplimiento del acuerdo del Pleno de 28 de junio de 2022, por el que se aprobaba elaborar una red de refugios climáticos en espacios y equipamientos públicos se han adoptado. Se ha tratado de garantizar la protección de la población, especialmente la más vulnerable, en los episodios de calor que supongan la activación del nivel 2 de alto riesgo conforme al 'Plan de Vigilancia y Control de los Efectos de las Olas de Calor' de la Comunidad de Madrid, y en general en las épocas de altas temperaturas.

Hay que indicar además que, cuando se elaboraron las respuestas a los ciudadanos/as se clasificaron las sugerencias y reclamaciones planteadas por distritos indicándose en las mismas las medidas concretas que, en esta cuestión, se habían adoptado en cada uno de ellos.

Así, por citar algunos ejemplos, en el caso del Distrito de Retiro se ha informado de cómo se han reformado todos los patios de los colegios públicos del distrito incrementando las zonas de caucho, reduciendo el asfalto y mejorando las zonas de juegos al tiempo que se ha realizado la instalación de toldos y zonas de sombra en los colegios Calvo Sotelo, Nuestra Señora de la Almudena y Ciudad de Roma, en el Distrito de Centro se ha ejecutado un nuevo porche en el CEIP SANTA MARÍA así como la sustitución de membrana tensada para sombreamiento en el patio del CEIP SAN ILDEFONSO y, por último, en el Distrito de Villaverde se ha realizado un proyecto consistente en la apertura de colegios en horario no escolar, y se ha escogido como centro piloto el CEIP Azorín del barrio de San Cristóbal de los Ángeles.

Como señala la guía para la elaboración de la presente memoria remitida por la Subdirección General de Calidad y Evaluación "Para las medidas correctoras puestas en marcha en 2023 para dar respuesta a los ámbitos de mejora señalados por la ciudadanía mediante el Sistema SyR, habrán de buscarse indicadores válidos de resultados o rendimiento, que permitan aportar referencias sobre su eficacia.". En este sentido, parece claro que un indicador válido de resultado o rendimiento es el hecho de que una vez contestadas las sugerencias y reclamaciones sobre este tema y durante los meses de verano no ha vuelto a recibirse ninguna sugerencia o reclamación relacionada con este tema.





Respecto a la tercera de las cuestiones, hay que comenzar por indicar que la evaluación ha de realizarse partiendo del indudable apoyo que supuso para los establecimientos de hostelería y restauración la posibilidad dada por el Ayuntamiento de Madrid de ampliar la superficie de sus terrazas en bandas de estacionamiento. Se trata de señalar que la evaluación de las medidas adoptadas a partir de la Resolución 51 ha de hacerse con una visión amplia en la que también se ponderen los beneficios que en términos de actividad económica y empleo ha tenido la misma y que se fue modulando para conciliar con el derecho al descanso de los vecinos o la ocupación del espacio público con otros usos.

A partir de ello, ha de indicarse que en el año 2021 el Ayuntamiento de Madrid, consciente de los problemas originados por la autorización de terrazas a partir de la Resolución 51 fundamentalmente en relación con la ampliación e instalación de terrazas en bandas de estacionamiento, decidió someter a consulta pública la conveniencia de modificar la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración, de 30 de julio de 2013.

Terminada la consulta pública, el 28 de octubre de 2021 se aprobó por la Junta de Gobierno el proyecto de modificación de la Ordenanza de Terrazas que posteriormente fue aprobado por el Pleno del Ayuntamiento el 25 de enero de 2022.

En relación con la cuestión de las terrazas instaladas en bandas de estacionamiento la Ordenanza 1/2022, de 25 de enero, por la que se modifica la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración, de 30 de julio de 2013 establece en el artículo 7 referente a las "Disposiciones técnicas de superficie para ubicación de la terraza" en su apartado j) que "No se podrán instalar terrazas en bandas de estacionamiento".

Al mismo tiempo, la disposición transitoria única de la Ordenanza 1/2022 establece que las terrazas que a la entrada en vigor de la ordenanza estén instaladas en bandas de estacionamiento al amparo de la Resolución 51 y una vez se hayan extinguido las restricciones de aforo de los establecimientos de hostelería acordadas por la autoridad sanitaria, podrán mantenerse durante los años 2022 y 2023, conforme a las condiciones que regula la propia disposición.

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

De esta manera, todo este proceso de modificación de la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración, de 30 de julio de 2013, que aquí





se ha descrito en sus líneas generales supuso en un primer momento un claro ejemplo de acción de mejora que se ha visto continuado en el pasado año 2023 por el desarrollo de las disposiciones contenidas en la Ordenanza 1/2022.

Como indica el preámbulo de la Ordenanza 1/2022 esta se ha aprobado con el fin de “reforzar la seguridad jurídica y dotar a la normativa de una mayor transparencia, conciliar el derecho de los vecinos a disfrutar del necesario descanso con una ocupación de los espacios públicos en adecuadas condiciones de limpieza y orden, y responder a los cambios provocados por la innovación empresarial y las ideas emergentes para la ocupación de los espacios públicos. Pretende también incorporar criterios actualizados en materia de accesibilidad universal y ocupación ordenada del espacio público y elevar a grado normativo aquellos criterios flexibilizadores puestos a prueba con ocasión de las especiales condiciones producidas por la covid-19, y que se han valorado positivamente, así como regular, en su caso, el régimen transitorio de aquellos que se mantienen con carácter provisional.” Son estos objetivos que la acción del ayuntamiento ha ido implementando durante el año 2023 los que, en nuestra opinión, dan respuesta adecuada a las reclamaciones presentadas y, dado el número de quejas recibidas en comparación con el de terrazas autorizadas, parece claro que la evaluación del resultado de todas las medidas descritas ha de calificarse como positivo.

Responsable de la Unidad Gestora

Director General de Coordinación Territorial y Desconcentración

Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento



INFORME ANUAL | 2023

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

Información de Firmantes del Documento



ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/05/2024 16:36:47
CSV : 1SHHI35UTXDPDAIO



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Las SyR recibidas en el año 2023 por la Dirección General de Transparencia y Calidad han sido un total de 77 (69 reclamaciones y 8 sugerencias), con las siguientes submaterias:

- SYR (Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones): 69 (64 reclamaciones y 5 sugerencias).
- Transparencia: 6 (3 reclamaciones y 3 sugerencias).
- Otros asuntos de Administración de la Ciudad: 2 (ambas reclamaciones).

Las causas que motivaron las solicitudes (y su peso porcentual en el conjunto de SyR recibidas por esta Dirección General en 2023) fueron:

- **El formulario electrónico de sugerencias y reclamaciones** (58 reclamaciones y 3 sugerencias): 79,22%
 - En su mayoría las reclamaciones (y alguna sugerencia) se deben a la caducidad de la sesión, consideran que el formulario tiene muchos campos y cumplimentarlo entero es complicado y lleva mucho tiempo, si la sesión finaliza hay que empezar de nuevo, en general lo que solicitan es que no haya un tiempo máximo de sesión. Que el tiempo de sesión tenga un límite es una decisión de IAM para todos los trámites e interacciones de la ciudadanía con el Ayuntamiento y es por razones de salvaguarda de la intimidad y garantía para quienes los realizan.



- Le siguen las reclamaciones porque el **formulario da error** y no es posible completar el alta de la reclamación. Normalmente esto se debe a incidencias puntuales de las comunicaciones; por las **medidas de seguridad establecidas para acceder a la respuesta** (se envía un enlace y es necesario introducir un **código de verificación**) que les parece complica el acceso. Puesto que las solicitudes no se presentan con certificados digitales, la mínima salvaguarda es que para ver y descargar la respuesta haya que verificar con un código específico, en las respuestas se explica detalladamente cómo utilizar este código, como se puede requerir su envío al recibir el correo respuesta; por los datos personales requeridos (sobre todo, por solicitar un número de documento identificativo); por los problemas a la hora de rellenar la localización de la incidencia y por la dificultad para anexar documentación. Los otros motivos son variados: porque les parece insuficiente el número de caracteres en del campo "texto de la solicitud"; porque no permite adjuntar documentos en formato .png; porque no es totalmente accesible a los lectores de pantalla utilizados para las personas con deficiencias visuales y porque faltan temas en el desplegable "Asunto". Hubo una sugerencia para que el campo "Sexo" (dentro del apartado "Datos de uso exclusivo estadístico") ofrezca la opción "Otras opciones o no binario", esta SYR se contestó con el informe de la Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género..
 - **El Sistema municipal de Sugerencias y Reclamaciones** (6 reclamaciones y 2 sugerencias): 10,39%
 - Por considerar que no tiene utilidad (pues no se actúa ante lo reclamado); por la dificultad de acceder a las respuestas; por recibir respuestas equivocadas o con errores; por no poder ver las reclamaciones y respuestas a través de Mi Carpeta; por no existir un apartado específico para reclamaciones ciclistas; por no tramitar en este sistema las reclamaciones a la EMT; por la falta de actualización de los datos sobre reclamaciones publicados en la web.
 - **Los datos abiertos** (1 reclamación y 3 sugerencias): 5,19%
 - Por la falta de actualización y la existencia de errores en algunos de los conjuntos de datos publicados en el Portal de Datos Abiertos.
 - **El acceso a la información pública** (2 reclamaciones): 2,60%
 - Por la falta de respuesta a solicitudes de acceso a información pública en el plazo legalmente establecido (20 días).
 - **El ámbito de la evaluación y la calidad** (2 reclamaciones): 2,60%
 - Por la falta de actualización e incoherencia de los datos de la Evaluación de la Gestión Municipal publicados en la web y por considerar que la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid no es anónima y que tiene como objetivo real la propaganda electoral.
- 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.**

Las medidas adoptadas ante las reclamaciones recibidas han sido las siguientes:



En el ámbito de las sugerencias y reclamaciones:

Con respecto al formulario electrónico de sugerencias y reclamaciones se han adoptado las siguientes medidas correctoras:

- Se ha ampliado el tiempo de cumplimentación del formulario a 15 minutos, para evitar la pronta caducidad de la sesión. Puesto que continuaban las quejas, se ha solicitado ya una nueva ampliación a 25 minutos.
- Para paliar en lo posible las incidencias con los distintos campos de localización del formulario (detectados ya en 2022) se han mejorado, detallado y difundido las instrucciones de uso (cajetín superior de ayuda) para cumplimentar estos campos del formulario, además de reiterar al IAM la necesidad de reducir al máximo estos problemas técnicos.
- Se ha incorporado un enlace de petición del código de verificación en el correo respuesta (mensaje de correo electrónico en el que se comunica que ya está disponible la respuesta a la solicitud y mediante un enlace se accede a esta para lectura y descarga) en ese momento es cuando es necesario introducir el código de verificación (que se recibe inicialmente con el acuse de recibo al presentar la solicitud, junto con el número de la solicitud) y el solicitante con frecuencia no lo tiene a mano e incluso lo ha perdido, pero ahora puede solicitar el envío y lo recibe de nuevo de forma inmediata.
- Para ayudar a la hora de adjuntar documentación a la solicitud, se han mejorado, detallado y difundido las instrucciones de uso (cajetín superior de ayuda) para cumplimentar este apartado (opcional) del formulario.
- Se ha incluido un contador de caracteres en el campo "Texto de la solicitud" del formulario, que va disminuyendo a medida que se escribe, para que la persona que lo rellena sepa en todo momento el número de caracteres del que dispone (2.400).
- Se ha configurado el formulario para que permita adjuntar diferentes formatos de archivos, incluido el formato .png.
- Se ha solicitado al IAM la revisión del formulario para mejorar su estabilidad (para evitar que diera errores), así como su accesibilidad por parte de los distintos lectores de pantalla. Ambas cuestiones están en desarrollo.
- Se han corregido un error ortográfico en la plantilla de respuesta del formulario y una incidencia técnica (para que la fecha/hora configurada en el dispositivo desde el que el ciudadano presenta la solicitud no tenga influencia en el proceso de alta de ésta), ambos detectados gracias a las SyR

Se han tomado también estas otras medidas de mejora general del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:

- Se ha mejorado la divulgación de las SyR recibidas con la publicación de los datos estadísticos y la visualización de los datos abiertos correspondientes a los años anteriores.
- El 1 de febrero de 2023, se implantó la nueva aplicación de gestión SYRCI y a lo largo del año se han incorporado numerosas mejoras y nuevas funcionalidades, todo ello permite una mejora de la tramitación con la satisfacción de la ciudadanía como objetivo. En el diseño, implantación y mejora de la aplicación de gestión se han tenido en cuenta las quejas y sugerencias de la ciudadanía respecto del Sistema y también las sugerencias de las unidades gestoras y los usuarios.

Información de Firmantes del Documento



Paralelamente, se han diseñado, a partir de los flujos de datos de sugerencias y reclamaciones generales y tributarias, los cuadros de mando mediante la herramienta de análisis de datos Power BI, también de nuevo uso por el Ayuntamiento. Los cuadros de mando permiten el análisis de los datos, el control de la gestión y la detección de las áreas de mejora de los servicios municipales.

En el ámbito del Portal de Datos Abiertos:

Ante las SyR sobre la existencia de errores y la falta de actualización en datos publicados en el Portal de Datos Abiertos, se contactó de forma inmediata con las unidades responsables, que los corrigieron (datos de Instalaciones Deportivas Básicas) y actualizaron (datos sobre el Servicio de Estacionamiento Regulado y sobre multas de circulación). La corrección y actualización de los dos primeros conjuntos de datos se efectuó en un breve espacio de tiempo. En el caso de los datos sobre multas de circulación, por su complejidad y el desfase temporal en su disponibilidad, se realizó una primera actualización hasta el mes de mayo de 2023 y posteriormente otra actualización hasta septiembre del mismo año, de todo lo cual se informó a los solicitantes.

Por su parte, la sugerencia de publicación de datos en un formato que permita una mejor visualización (mapa de las áreas infantiles actualizadas) es una actuación que se engloba en la línea en la que se está trabajando en general con los conjuntos de datos publicados en el Portal de Datos Abiertos, con un empeño constante por presentar los datos en formatos que resulten más accesibles y mejoren su comprensión, y así se hizo saber a la persona solicitante.

Por otro lado, la Subdirección General de Transparencia continúa impulsando el incremento de los conjuntos de datos en este portal y la mejora de la calidad del dato, mediante comprobaciones continuas de contenidos y el control de sus actualizaciones.

En el ámbito del acceso a la información pública:

La Subdirección General de Transparencia (que es la unidad coordinadora de este procedimiento) se puso inmediatamente en contacto con las unidades gestoras responsables de la resolución de los dos expedientes de solicitud de acceso a información pública que no se habían resuelto en el plazo legalmente establecido, para promover su pronta terminación. Las dos SyR correspondientes fueron respondidas dentro del plazo establecido y el mismo día en que se respondieron se notificaron las resoluciones de los procedimientos de acceso a información pública a las que se referían.

Por otro lado, y con carácter general, la Subdirección General de Transparencia ha establecido la instrucción interna de enviar recordatorios a todas las unidades gestoras en relación con los expedientes de solicitud de acceso a información pública que tengan pendientes de resolver y cuyo plazo de resolución vaya a expirar en los días siguientes, para prevenir que se sobrepase el plazo legalmente establecido sin que se haya notificado la resolución al solicitante. Estos recordatorios se efectúan a través del sistema de gestión de este tipo de expedientes (SIGSA), lo que garantiza su recepción por parte de las unidades gestoras.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

En el ámbito de las sugerencias y reclamaciones:



El formulario electrónico es ahora mucho más estable y no genera errores (más allá de las incidencias técnicas puntuales que pueden afectar a cualquier formulario electrónico).

Como consecuencia de ello, el número de SyR sobre el formulario se ha reducido considerablemente en el primer trimestre de 2024.

En el ámbito de los datos abiertos y el acceso a la información pública:

Las reclamaciones y sugerencias recibidas han permitido detectar errores y retrasos en la actualización de la información publicada, así como detectar necesidades ciudadanas. Todo ello ha redundado en una mejora continuada de la información ofrecida y de los contenidos de los portales de datos abiertos y de transparencia.

Las medidas correctoras adoptadas han solucionado tanto la falta de actualización y los errores en la información publicada como los retrasos en la resolución de los procedimientos de acceso a la información pública. En este ámbito, además, la medida adoptada de realizar recordatorios a las unidades gestoras en relación con los expedientes próximos a la expiración de su plazo de resolución supone un apoyo y refuerzo de carácter permanente a estas unidades que incide en la prevención de este tipo de retrasos.

Con la misma finalidad de mejorar la calidad de los servicios públicos y detectar posibles ámbitos de mejora, en los portales de datos abiertos y de transparencia existen cauces o canales de comunicación específicos que pueden utilizarse por el ciudadano y que permiten comunicar cualquier tipo de error, realizar peticiones o proponer mejoras en dichos portales de forma más rápida, ágil y directa.

Asimismo, las reclamaciones y sugerencias presentadas han puesto de manifiesto la importancia de la comprobación y revisión de la información publicada, labor que se promueve desde la Subdirección General de Transparencia a fin de eliminar errores o deficiencias en los portales, y la conveniencia de seguir acometiendo mejoras tecnológicas para optimizar la accesibilidad de la información publicada en los portales y para atender las necesidades de los reutilizadores de la información del Portal de Datos Abiertos.

Directora General de Transparencia y Calidad
Firma electrónica



INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta

28002 Madrid

T.: +34 91 480 14 95

www.madrid.es/Lineamadrid



@Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Las sugerencias y las reclamaciones, además de ser un necesario espacio de participación ciudadana, son también una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía.

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Tipo de Expediente

Unidad	Tipo Expediente	Numero Solicitudes	Porcentaje
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencias	85	2,51%
	Reclamaciones	2.787	82,31%
	Felicitaciones	514	15,18%
	Total	3.386	100%

Evolución Interanual por Tipo de Expediente

Unidad	Tipo Expediente	2020	2021	2022	2023	% Evolución 2022 /2023
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencias	97	108	130	85	-34,62%
	Reclamaciones	1.678	1.768	3.539	2.787	-21,25%
	Felicitaciones	364	463	598	514	-14,05%
	Total	2.139	2.339	4.267	3.386	-20,65%

Clasificación expedientes por Sexo

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Sexo	Número Solicitudes
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	MUJER	37
		HOMBRE	48
		Total	85
	Reclamación	MUJER	1681
		HOMBRE	1106
		Total	2.787
	Felicitación	MUJER	318
		HOMBRE	196
		Total	514
	Total		

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta

28002 Madrid

T.: +34 91 480 14 95

www.madrid.es/Lineamadrid

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

Clasificación de las SYR por Materias y Submaterias

Materia	Submateria	Total 2022	Total 2023	% Evolución 2022 / 2023
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Redes Sociales	9	9	0,00%
	Cita previa	188	27	-85,64%
	Avisos Madrid	16	8	-50,00%
	Chat en línea	49	23	-53,06%
	Oficinas de Atención a la Ciudadanía	2.254	2.482	10,12%
	Teléfono 010	1.732	804	-53,58%
	Página Web	19	33	73,68%
Total		4.267	3.386	-20,65%

Estado de tramitación

Unidad	Tipo Expediente	Archivadas sin respuesta	Contestada	No admitida	Total Terminadas
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencia	0	81	4	85
	Reclamación	0	2.682	105	2.787
	Felicitación	0	514	0	514
	Total	0	2.272	67	3.386

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta

28002 Madrid

T.: +34 91 480 14 95

www.madrid.es/Lineamadrid



@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

Localización por Dependencia Municipal

Dependencia municipal	Sugerencia	Reclamación	Felicitación	Total
VALOR NULO EN ORIGEN*	3	36	2	41
OAC ARGANZUELA	0	49	14	63
OAC BARAJAS	0	13	29	42
OAC CARABANCHEL	3	68	8	79
OAC CENTRO	0	31	53	84
OAC CHAMARTIN	0	27	14	41
OAC CHAMBERÍ	0	36	17	53
OAC CIUDAD LINEAL	0	20	7	27
OAC FUENCARRAL - EL PARDO	0	30	12	42
OAC HORTALEZA	1	21	20	42
OAC LATINA	0	38	17	55
OAC MONCLOA - ARAVACA	1	23	13	37
OAC MORATALAZ	0	24	15	39
OAC NUMANCIA	0	3	11	14
OAC PUENTE DE VALLECAS	0	30	9	39
OAC RETIRO	1	34	9	44
OAC SALAMANCA	0	24	27	51
OAC SAN BLAS	0	4	15	19
OAC SANCHINARRO	0	8	54	62
OAC TETUÁN	0	50	19	69
OAC USERA	1	11	6	18
OAC VICÁLVARO	0	18	6	24
OAC VILLA DE VALLECAS	0	23	1	24
OAC VILLAVERDE	1	43	4	48
OFICINA AUXILIAR DE ARAVACA	0	5	7	12
OFICINA AUXILIAR DE EL PARDO	0	4	4	8
OFICINA AUXILIAR DE VALVERDE	0	0	1	1
OFICINA DE APOYO LAS TABLAS	0	0	4	4
DEPARTAMENTO 010	18	630	97	745
SIN DEPENDENCIA**	56	1.477	26	1.559
Total	85	2.780	521	3.386

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta

28002 Madrid

T.: +34 91 480 14 95

www.madrid.es/Lineamadrid

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Tiempo medio de respuesta

Unidad	Tiempo Medio Días Naturales 2021	Tiempo Medio Días Naturales 2022	Tiempo Medio Días Naturales 2023
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	13,36	16,68	15,60



Motivo de la SyR

Motivo de la SyR	Sugerencia	Reclamación	Felicitación	Total
Accesibilidad de la página web	1	10	0	11
Avisos y peticiones	1	22	0	23
Cambio domicilio permisos tráfico	0	1	0	1
Censo electoral	0	2	0	2
Chat en línea	3	11	0	14
Cierre de OAC por motivos técnicos	0	1	0	1
Cierre por aforo en OAC	0	4	0	4
Cita previa	23	1.293	0	1.316
Identificación electrónica Cl@ve, DNle, otros	2	69	0	71
Impresos y formularios	0	3	1	4
Información General	20	110	506	636
Información urbanística	2	13	4	19
Insuficiente personal en OAC	0	17	0	17
No especificado	13	59	1	73
Padrón	5	153	1	159
Percepción tiempo excesivo respuesta	4	94	0	98
Percepción de trato inadecuado	2	329	0	331
Peticiones servicios sociales	0	3	0	3
Registro	2	169	0	171
Sanciones tráfico	0	71	0	71
SER	0	97	0	97
Sistema SyR	1	10	0	11
Tarjeta Azul	0	13	0	13
Tarjeta Madrid Mayor	1	7	0	8
Tributos periódicos	1	39	0	40
Twitter	0	3	0	3
ZBEEP: Distrito Centro y Plaza Elíptica	0	105	0	105
SIN MOTIVO	5	78	1	84
Total	86	2.786	514	3.386

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta

28002 Madrid

T.: +34 91 480 14 95

www.madrid.es/Lineamadrid

 @ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Durante 2023 se han tramitado 2.787 reclamaciones dirigidas a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía frente a las 3.539 de 2022. **Esto supone una disminución de un -21,25%**. Esta reducción es el reflejo de las gestiones realizadas para mejorar el servicio y atender las demandas de la ciudadanía que, en su mayoría, solicitaba la eliminación de la Cita Previa en toda la Cartera de Servicios prestados en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC).

En la memoria de 2022 se dejaba constancia del incremento durante el segundo semestre del número de reclamaciones relacionadas con la dificultad para obtener cita previa fundamentalmente para padrón y registro. Para modificar esta tendencia, a partir del 16 de enero, la empresa externa comienza a realizar sus trámites sin cita previa y desde el 1 de febrero se elimina también la cita previa para los trámites de registro. Como se observa en el gráfico nº 1, a lo largo de los meses se detectó que esta medida no resultaba efectiva ya que, en las OAC, ante la imposibilidad de conocer de antemano la demanda efectiva de la ciudadanía que iba a acudir a registro, se tuvo que limitar el número de citas en la agenda de padrón lo que incrementó el número de reclamaciones relacionadas con este tema.

Ante esta situación, y a la vista de los datos recogidos durante los meses de agosto y septiembre, con fecha 10 de octubre se decide implementar de nuevo la cita previa para las gestiones de registro en las OAC y mantener la atención sin cita en el resto de Oficinas de Atención en Materia de Registro (OAMR).



Gráfico nº 1 (Fuente: Power BI)

Como se observa en el gráfico nº2, la aplicación de esta medida se traduce en un descenso continuado del número de reclamaciones relacionadas con la dificultad para obtener una cita para Gestiones de Padrón Municipal; mientras que, la tendencia de las reclamaciones presentadas por la necesidad de disponer una cita previa para registro se ha mantenido sin valores significativos a lo largo de los meses.

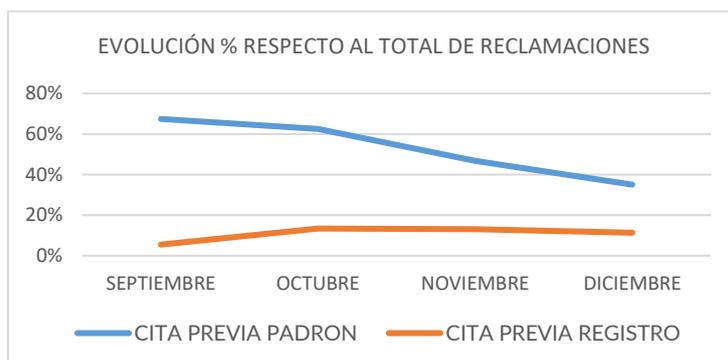


Gráfico n° 2 (Fuente: Power BI)

Los motivos de las reclamaciones que presentan valores más elevados son, de mayor a menor: “Cita previa”, “Percepción de trato inadecuado”, “Registro”, “Padrón”, “Información General” y “ZBEEP: Distrito Centro y Plaza Elíptica”.

En el ámbito de las felicitaciones ha habido una disminución del -14,05% respecto a 2022. En valores absolutos, se han tramitado 514 felicitaciones, lo que supone, además, el 15,2% del total de expedientes tramitados. Así, 1 de cada 5 personas utiliza el sistema de sugerencias y reclamaciones, en materia de atención a la ciudadanía, para agradecer el servicio prestado.

En cuanto al tiempo medio de respuesta **ha disminuido respecto a 2022**, con una media **interanual de 15,60 días naturales** para tramitar una SyR frente a los 16,68 del año anterior. Aunque estamos lejos de los 13,36 días de 2021, este dato avala el compromiso de las Cartas de Servicio del canal 010 y de las OAC en donde consta que se contestarán en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses, al menos, el 90% de los expedientes del 010 y el 60% de las OAC.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2023 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2024

Una vez realizado el análisis de las causas que han motivado las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2023 por Línea Madrid (Dirección General de Atención a la Ciudadanía), se indican las áreas en las que pueden desarrollarse acciones de mejora, dando cuenta de las actuaciones ya realizadas durante 2023 y aquellas que quedan como propuestas de actuación previstas en un futuro próximo.

Las **áreas de mejora** detectadas se centran, por una parte, en aspectos organizativos en los distintos canales de Línea Madrid (Oficinas de Atención a la Ciudadanía-OAC, teléfono 010, y canales telemáticos), así como el portal institucional www.madrid.es, y por otra, en los protocolos o procedimiento de las gestiones derivadas de la Cartera de Servicios prestados en los canales (Información, Concertación de Cita, Gestiones de Padrón, tributarias, de movilidad, Avisos, etc.).

Dichas áreas de mejora tienen como objetivos estratégicos los recogidos en el Plan Operativo de Gobierno 2019-2023 en este sentido buscan la simplificación de procesos, facilitar a la ciudadanía su relación con la administración, promover el balanceo del servicio del canal presencial al telemático, promocionar los servicios automáticos a través de IVR telefónica y redes sociales, y cualquier otra medida que redunde en beneficio de la ciudadanía.

2.1 Relación de mejoras ya implantadas durante 2023:

- A. Mejora de la información disponible en los contenidos de www.madrid.es**
encaminadas a la reelaboración de mensajes e incorporación de nuevos contenidos en la web municipal.
1. Revisión continua de los contenidos del portal para lograr una comunicación clara y facilitar la prestación del servicio de información a los diferentes canales de Línea Madrid.

2. Publicación de instrucciones explicativas que facilitan el acceso y navegación en la página www.madrid.es - [Estructura del portal - Ayuntamiento de Madrid](#) para solventar las dificultades recogidas en las reclamaciones de la ciudadanía relacionadas con la navegación y la exposición de contenidos en la web.
3. Mejora del Dataset publicado en el Portal de Datos Abiertos y visualización de datos georeferenciados.
4. Mejora del protocolo de objetos perdidos en relación con la amplitud de la información proporcionada sobre el objeto que se busca.
5. Actualización de los contenidos de padrón en el espacio de “Novedades”

B. Mejora de accesibilidad

1. Traducción automática de contenidos del portal institucional a través de la herramienta (ReadSpeaker), que permite la traducción automática a otros idiomas de los contenidos de la página que estamos visualizando.
2. Prueba piloto para valorar la usabilidad de la aplicación de Cita Previa en el Centro de Mayores Antón Martín.

C. Mejoras realizadas en las aplicaciones corporativas y servicios

1. Epob.

- Posibilidad de adjuntar la hoja de empadronamiento firmada electrónicamente.
- Establecimiento de procedimientos específicos de actuación en zonas de difícil comprobación de datos para empadronamiento como por ejemplo la Cañada Real.
- Se inicia el servicio “Contraste de datos de padrón” para agilizar la revisión y el escaneo de las hojas padronales.
- Para evitar el absentismo y las segundas vueltas por falta de documentación, se establece un servicio piloto de llamadas por agentes y recordatorio de la cita previa en la OAC de Sanchinarro. Ante los resultados obtenidos se amplía a las 23 oficinas principales.

- Información sobre la documentación necesaria para empadronarse a través del Chat Bot.
 - Colaboración desde el 010: en el momento en el que se asigna una cita, se informa sobre la documentación precisa y se pregunta el idioma en el que van a solicitar ser atendidos para redirigir la cita a la OAC adecuada.
 - Recordatorio de las citas por parte del 010.
 - Modificación del mensaje que aparece en la web cuando se genera una cita para padrón, remitiendo a la página en la que consta la documentación necesaria para Trámites de padrón y Censo electoral.
 - Ante el retraso en los envíos masivos de la S.G. de Estadística en los trámites de RN, BII y BNCO, se acuerda admitir las renovaciones de todas las personas que acudan a las OAC, aunque no presenten la carta.
 - Formación de un grupo de trabajo con la SG Estadística, para tratar quincenalmente temas pendientes y mejoras de procedimientos de empadronamiento y su aplicación informática (ePob).
2. En la gestión de **SER**:
- Creación de un nuevo subtipo para vehículos que no están domiciliados en Madrid: *"Provisional en trámite de domiciliación en Madrid"*.
 - Sustitución del botón "anular" por "terminar" en la aplicación del SER.
3. Mejora de usabilidad y simplificación de procesos de la aplicación **Tarjeta Azul** (en adelante TAZ):
- Tramitación online para los mayores de 18 años que no se opongan a la consulta de datos a través de la Plataforma de Intermediación de datos.
4. **Tributos**: Solicitud de nuevos "pin pad".
5. Implantación del nuevo GNSIS /CRM **Dynamic**.
6. Inclusión de un enlace a las Cartas de Servicio en todas las respuestas SyR.
7. En los trámites relacionados con: **Cl@ve, FNMT y Carpeta Ciudadana**
- Se aumenta el porcentaje de atenciones para Cl@ve.
 - Campaña de promoción de Cl@ve mediante la instalación de carteles explicativos con códigos QR, para potenciar el uso del Registro Electrónico.

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta

28002 Madrid

T.: +34 91 480 14 95

www.madrid.es/Lineamadrid

 @ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

- Información en OAC sobre la Carpeta Ciudadana.
8. Proyección en las pantallas de **GNSIS**:
- Vídeo de Silencio, en el que se ruega a la ciudadanía evitar hacer ruido y mantener un tono de voz bajo para mejorar la calidad ambiental y evitar el estrés acústico.
 - Publicidad sobre el teléfono 900 de mayores.
9. En la gestión del **010**:
- Se ha extendido la encuesta de satisfacción a la totalidad de las personas usuarias, lo que permite conocer la satisfacción o insatisfacción de la ciudadanía por el servicio recibido.
 - Se graba la totalidad de las llamadas, lo que permite analizar las causas de la insatisfacción.
10. Se remite un informe a IAM con todas las incidencias informáticas que afectan a la gestión directa de la ciudadanía.
11. Creación de **Grupos de Mejora** en Accesibilidad, Mayores, Igualdad, Padrón, Mejoras Informáticas, CRM y GNSIS.

2.2 Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

La DGAC, como consecuencia de las sugerencias formuladas por la ciudadanía, también ha propuesto otras actuaciones para su valoración y, en su caso, 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).

1. **Padrón:**

- Modificaciones en la información que consta en el reverso de la hoja padronal a fin de que resulte más clara.
- Remisión de la documentación de padrón escaneada a través del chat online, para que el agente la revise antes de acudir a una cita a una oficina.

- Se está trabajando en un asistente virtual de padrón que informe sobre la documentación para evitar que las personas tengan que volver.
 - Aparición de un mensaje en las segundas pantallas: *“Por favor, compruebe sus datos antes de salir de la oficina”*
 - Realización de un cómic dirigido a los más jóvenes para divulgarlo en los niveles educativos de la ESO y Bachillerato con la explicación de los trámites de padrón.
2. Nuevo servicio de **WhatsApp** para realizar gestiones.
 3. En cuanto al **Chat Bot**, se propone la habilitación de un indicativo en el que se observe cuando escribe cada uno de los interlocutores.
 4. En relación con **IAM**:
 - Mejoras en la aplicación de TAZ.
 - Creación de un equipo especializado en Línea Madrid, que esté presente en la implantación de cualquier actualización realizada por IAM que afecte a la gestión de las oficinas.
 - Se solicita que las subidas a producción se realicen fuera del horario de apertura de las OAC para mejorar la atención presencial y evitar los fallos informáticos que ralentizan las gestiones en las oficinas.
 - Control del fraude de citas: limitando el número, inclusión de un CAPTCHA para eliminar robots, envío de un código a través de SMS o correo electrónico para validar la cita, instalación de la aplicación softphone.
 - Habilitación en GNSIS de un sistema recordatorio de cita.
 5. Valoración de la posibilidad de tramitar de manera electrónica la Tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida **TEMPR**.
 6. Voluntariado para ayudar en los trámites a mayores o personas con dificultad. Madrid te acompaña.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Desde los canales de Línea Madrid se ha atendido a un total de 6.447.030 de personas y se han realizado 10.652.601 gestiones, lo que supone un crecimiento del 1,7% y de 10,7% respectivamente sobre 2022, y por otra parte, el portal institucional www.madrid.es ha tenido 24.385.506 visitas y 51.400.951 páginas vistas, con una disminución del -33,00% de las visitas al portal.

Las cartas de servicios vinculan la gestión de Línea Madrid a la satisfacción de la ciudadanía, adquiriendo compromisos, cuyo cumplimiento se revisa anualmente a través de indicadores en el primer trimestre de cada año vencido.

Línea Madrid dispone de cuatro Cartas de Servicios, relacionadas con los canales de atención a la ciudadanía y con la cita previa:

- Carta de Servicios del Teléfono **010** Línea Madrid. Aprobada: 18/05/2006. **Evaluada: 15/03/2023. Certificada: 15/12/2023.**
- Carta de Servicios de las **Oficinas de Atención a la Ciudadanía** Línea Madrid. Aprobada: 24/05/2007. **Evaluada: 27/03/2023. Certificada: 15/12/2023.**
- Carta de Servicios del **Portal web municipal**. Aprobada: 9/09/2010. **Evaluada: 28/03/2023. Certificada: 15/12/2023.**
- Carta de Servicios de **Cita Previa**. Aprobada: 29/03/2014. **Evaluada: 28/03/2023. Certificada: 15/12/2023.**

Por otra parte, la **Satisfacción global de las personas usuarias de Línea Madrid** a través de sus canales de atención (OAC, 010, web y X -antes Twitter-) ha alcanzado una puntuación en 2023 de 8,66 puntos (siendo el objetivo fijado de 8,5).

Como área de mejora, desde el Departamento de Calidad y Formación se mantiene la elaboración de un informe mensual de seguimiento de las sugerencias y reclamaciones en el que se presentan los datos del mes anterior con valoraciones

de tipo cualitativo para que, a partir del análisis, se establezcan posibles mejoras sobre aquellas actuaciones deficitarias.

En el caso de las sugerencias de mejora que llegan a través de SyR se elevan al órgano responsable para que estudien su posible implantación.

Por último, se continúan desarrollando acciones para fomentar las gestiones telemáticas y reducir la necesidad de tener que acudir presencialmente a las Oficinas.

Fernando Carrión Morales
Director General de Atención a la Ciudadanía
Firmado electrónicamente

INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Información de Firmantes del Documento

MARÍA PÍA JUNQUERA TEMPRANO - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 22/03/2024 16:00:10
CSV : 1F14NMVNM5P3VCTM



MADRID



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

Información de Firmantes del Documento



1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

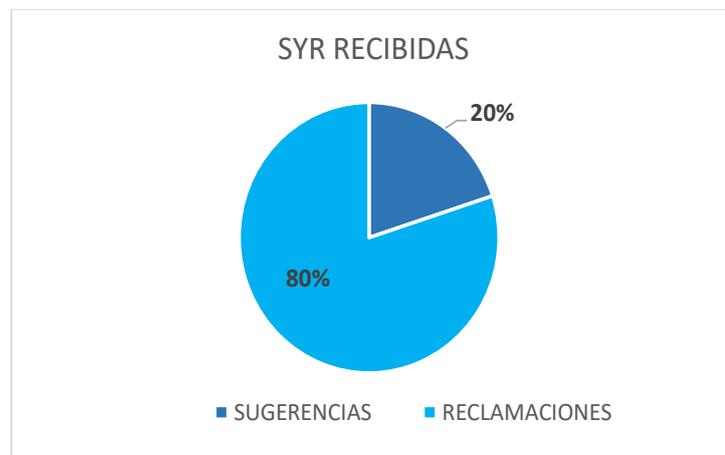
Durante el año 2023, los motivos de presentación los siguientes:

- Presupuestos Participativos
- Portal Decide Madrid
- Incidencias y Funcionamiento de la web Decide Madrid
- Consultas Ciudadanas - Audiencia Pública.
- Página web contenidos
- Censo municipal de entidades y colectivos ciudadanos
- Otros motivos

1.1. ENTRADA

SOLICITUDES RECIBIDAS

Unidad	Tipo Expediente	Solicitudes recibidas
DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	SUGERENCIAS	3
	RECLAMACIONES	15
	TOTAL ENTRADAS	18



1.2. EVOLUCIÓN INTERANUAL

EVOLUCIÓN INTERANUAL (2019-2023) POR TIPO DE EXPEDIENTE

DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Tipo Expediente	2019	2020	2021	2022	2023	% Evolución 2022 / 2023
	Sugerencias	18	10	3	6	3	-50%
Reclamacion	81	18	24	34	15	-56%	
Total		99	28	27	40	18	-55%

El número de sugerencias y reclamaciones recibidas durante 2023 ha sido de 18, lo que supone una disminución del 55 % respecto al año anterior

- El número de reclamaciones recibidas durante 2023 ha sido de 15.
- El número de sugerencias recibidas durante 2023 ha sido de 3.

Del análisis cuantitativo de las solicitudes recibidas durante el año 2023, se deduce que han disminuido tanto el número de reclamaciones como sugerencias aproximadamente en la misma proporción.

1.3. TRAMITACIÓN

En la Dirección General de Participación Ciudadana se han dado respuesta al total de las SyR recibidas en el año 2023. El tiempo medio de respuesta de 18 días naturales, resultando inferior al tiempo legal establecido en la regulación vigente en 2023 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)
18	18

1.4. MOTIVOS DE PRESENTACIÓN

Se han corregido las submaterias/materias y categorías asignadas inicialmente en el momento de la presentación de las SyR que se han recibido en la Dirección General de Participación Ciudadana, resultando las clasificaciones por submateria/materia y por categoría las siguientes:

CLASIFICACIÓN SUBMATERIA/ MATERIA

Submateria/MATERIA	Número Solicitudes
Participación Ciudadana /Administración de la Ciudad	17
Consumo. Página Web Contenidos	1

3

Información de Firmantes del Documento

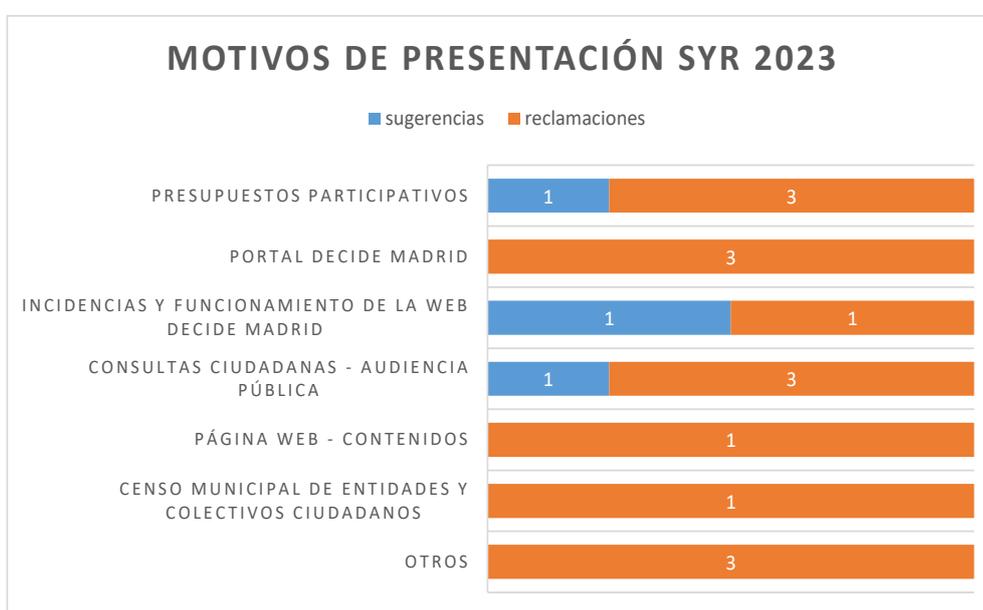


Total	18
-------	----

CLASIFICACIÓN SUBMATERIA /CATEGORÍA

SUBMATERIA	Categoría Unidad (Actual)	Número Solicitudes
Participación Ciudadana - Administración de la Ciudad y Hacienda-	Presupuestos Participativos	4
	Portal Decide Madrid	3
	Incidencias y Funcionamiento de la web Decide Madrid	2
	Consultas Ciudadanas - Audiencia Pública.	4
	Pag. Web contenidos	1
	Censo	1
	Otros	6
	TOTAL	18

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



Detalle de las SYR recibidas en 2023 por submaterias

- ❖ En las SyR recibidas sobre **Presupuestos Participativos (4)**, se ha solicitado información sobre la ejecución de proyectos ganadores en diversas convocatorias y en todos los casos se ha trasladado la información que ha facilitado el órgano gestor con competencia en la ejecución del proyecto así como la dirección de la web donde pueden realizar el seguimiento de cada proyecto.
- ❖ En relación con SyR sobre la Web Decide Madrid:
 - **Consultas Ciudadanas / Audiencia Pública (4) y Portal decide Madrid (3)**. Los principales motivos de estas reclamaciones han sido en relación con la de publicidad

Información de Firmantes del Documento



de las consultas o para solicitar nuevas consultas sobre las actuaciones municipales en vía pública. También se han recibido 2 reclamaciones y 1 sugerencia relacionadas con el bosque virtual de los abrazos motivadas principalmente con las dificultades de localización del árbol asignado al familiar fallecido

- **Incidencias de Funcionamiento (2)**, Se ha tratado de incidencias en la web para poder participar en las consultas. Todas ellas se debían a que los usuarios no habían verificado sus cuentas, requisito indispensable para poder participar
- ❖ En relación con las SYR, con código de submateria "**Censo municipal de entidades y colectivos ciudadanos**" (1) y **Página web - contenidos (1)**, se ha recibido una reclamación de una entidad en la que señalaba que su entidad no aparecía en el listado de asociaciones de consumidores (materia Consumo/Página web contenidos) y de otra entidad que no había podido ser atendida en las dependencias del Servicio de Fomento del Asociacionismo
- ❖ En relación con las SYR, con código de submateria "**Otros**" (3) estaban relacionadas con la convocatoria pública de la subvención para promover el desarrollo de proyectos que impulsen el reequilibrio territorial y social en barrios vulnerables de la ciudad de Madrid, por la pérdida con la pérdida de la condición de beneficiario de una asociación de vecinos. No obstante, esa asociación no se había presentado a la citada convocatoria.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024

A continuación, se detallan las conclusiones derivadas del análisis de las SyR recibidas, así como las acciones/medidas ejecutadas durante el año 2023 y las aprobadas para el año 2024 por la Dirección General de Participación Ciudadana:

✓ Presupuestos Participativos

En relación con el seguimiento de la ejecución de los proyectos ganadores en convocatorias anteriores se dará continuidad a las tareas realizadas durante el 2023, debiendo tener en cuenta que la DG de Participación Ciudadana no tiene competencias para ejecutar los proyectos, sino únicamente para realizar un seguimiento de su ejecución.

Esta labor de seguimiento conlleva:

- Organización y mantenimiento de reuniones con los órganos gestores competentes de las distintas Áreas y Distritos para la ejecución y seguimiento de los proyectos de ganadores de las cinco convocatorias.
- Solicitud de información y aclaraciones a los órganos gestores competentes para la ejecución
- Apoyo técnico a los órganos señalados en el punto anterior.
- Intercambio de información con Distritos y Áreas de Gobierno.
- Elaboración de los informes técnicos requeridos.
- Visitas de inspección con el fin de constatar el estado de ejecución mediante fotografías para su publicación posterior en la web de Decide Madrid.
- Actualización de la página web de decidemadrid.es.



- Reasignación de proyectos a nuevos órganos gestores, en función de la distribución competencial.

✓ **Mejora del uso y funcionalidad de la web decide Madrid:**

- En relación con la plataforma Decide Madrid, se ha desplegado y puesto en producción el nuevo diseño de la plataforma de participación digital Decide Madrid, que presenta una reorganización de la arquitectura de la información que facilitará la navegación y acceso a la información por parte de los ciudadanos. Además, se sigue trabajando de forma continua en la mejora de la usabilidad y la accesibilidad de la web, con actuaciones correctoras en el portal web puntuales.
 - Se mantiene la atención del buzón de correo electrónico para recibir las incidencias de la ciudadanía en el uso de la plataforma, incidenciasdm@madrid.es. Todas las incidencias que se produjeron durante el año, referentes al funcionamiento de la web Decide Madrid, fueron atendidas y resueltas.
- ✓ Respecto del **resto de reclamaciones**, se han facilitado a los interesados las orientaciones e información oportuna

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023

Una vez evaluadas las medidas adoptadas durante el año 2023, se concluye lo siguiente:

- En cuanto a la **ejecución de proyectos ganadores en anteriores convocatorias** de presupuestos participativos, la continuidad de las actuaciones de coordinación, planificación y supervisión de los mismos con las Áreas de Gobierno y Distritos del Ayuntamiento de Madrid, organizando reuniones con los órganos gestores para realizar un seguimiento individualizado de cada proyecto y las continuas actualizaciones en la web Decide Madrid, para dar a la ciudadanía mejor información sobre su estado, han alcanzado su objetivo. Durante 2023 se ejecutaron 104 propuestas ganadoras
- El número de **incidencias en la web Decide Madrid** recibidas en forma de SyR es muy bajo o nulo ya que las incidencias en realidad se debían a falta de verificación de sus cuentas de usuario por los participantes.
- El resto de cuestiones se han solucionado, facilitando a los interesados las orientaciones e información oportuna

Firma electrónica
DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Información de Firmantes del Documento



INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN

Información de Firmantes del Documento

ELENA HERNÁNDEZ AIXALA - SUBDIRECTORA GENERAL DE COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/03/2024 13:57:24
CSV : 1027UL11M134OK11



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

En 2023 hemos recibido un total de 7 reclamaciones (4 se han devuelto a la unidad supervisora) y 10 sugerencias (2 se han devuelto a la unidad supervisora). Las hemos “vuelto atrás” por no ser de nuestra competencia.

Las **reclamaciones** hacen referencia a los carteles y las farolas donde se instalan las banderolas. Normalmente la queja está referida al diseño de la propia banderola, (desde el texto hasta el propio cartel)

Las **sugerencias** básicamente nos llegan solicitudes de banderolas. Comentarios acerca del texto que aparece en las mismas, peticiones, propuestas y opiniones.



2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

El servicio de publicidad exterior se nutre de las solicitudes de las Áreas de Gobierno, que es amplio y variado. La cartelería se expone en la vía pública y está sometida a criterios de opinión y gustos personales.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Debido al número de campañas publicitarias que conllevan la instalación de banderolas en farolas en la ciudad de Madrid, entendemos que el número de sugerencias y/o reclamaciones que tenemos es muy bajo.

A veces el ciudadano interpreta como falta gramatical algunas "licencias gramaticales y/o artísticas" que los diseñadores gráficos se permiten para llamar la atención y esto da lugar a presentación de reclamaciones que no está a nuestro alcance subsanar.

Responsable de la Unidad Gestora

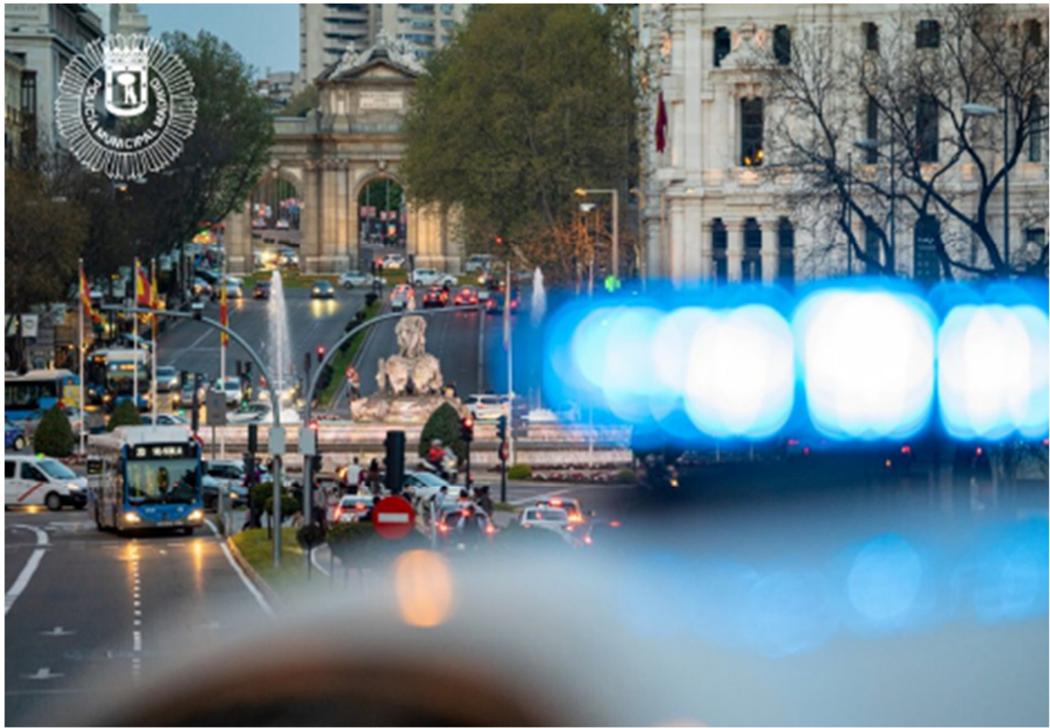
La Subdirectora General de Coordinación Administrativa

Elena Hernández Aixalá



INFORME ANUAL | 2023

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES



UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID



Información de Firmantes del Documento

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
CSV : 1LDNL954G7B3E3PO



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 2023, 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: de acuerdo con las Áreas de Actividad y los diferentes bloques de división que, mediante las diferentes submaterias, permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023 y las actuaciones ejercidas para mejorar los servicios.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2024.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023, así como los diferentes planes y actuaciones.
- **Análisis de la encuesta de satisfacción** de las personas usuarias del servicio SyR de la Dirección General De Policía Municipal de Madrid. (Anexo 1)

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS AÑO 2023.

Propósito del sistema de SyR en La Dirección General de Policía Municipal de Madrid.

Los sistemas SyR, están concebidos como un canal de participación de la ciudadanía en los asuntos públicos.

Desde la Dirección General de Policía Municipal, el sistema SyR se establece, como un instrumento para detectar tanto los ámbitos de prestación susceptibles de mejora, como las causas que impiden

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

1



Información de Firmantes del Documento

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
CSV : 1LDNL954G7B3E3PO



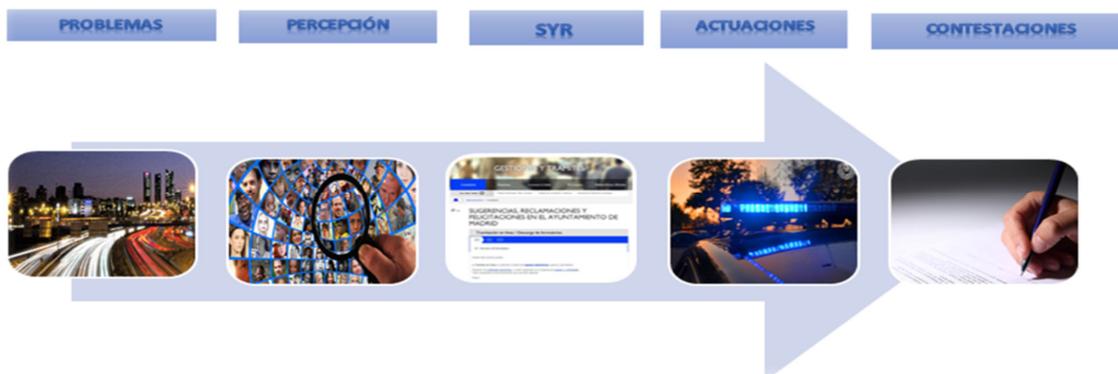
su normal funcionamiento. Es, igualmente, el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios prestados por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid.

A través del sistema, se pueden identificar los problemas y la percepción de la ciudadanía y grupos de interés y desarrollar las actuaciones necesarias para solucionarlo y dar una respuesta a la ciudadanía en un servicio de atención integral.

El sistema se incorpora como una herramienta que permite mejorar el modelo de alineación estratégica, basado en un modelo de gestión excelente, tal y como se representa en la siguiente figura:



Precisamente para establecer una relación de las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal, relacionado con actuaciones o procesos policiales, y además de atender las mismas y mejorar los servicios prestados a la ciudadanía, se ha determinado la siguiente metodología:



DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

2



Información de Firmantes del Documento



PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
CSV : 1LDNL954G7B3E3PO



Metodología utilizada para el tratamiento SyR.

Desde la Dirección General de Policía Municipal de Madrid y con objeto de establecer una metodología que permita mejorar tanto el servicio prestado a la ciudadanía como el proceso de gestión de forma interna, existe un procedimiento sistemático que se realiza en diferentes fases o etapas:

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

- Proceso de recopilación de información y contestación de aquellas sugerencias o reclamaciones que no necesiten una atención concreta o, seguimiento de actuaciones mediante el sistema de atención SAC –PM.
- En caso de tratarse de una demanda de servicio no urgente que necesite un tratamiento en el tiempo, se asigna a la Sección de Convivencia y Prevención, como responsable de la recepción, gestión y propuesta de las contestaciones que se hayan incorporado en el sistema GEDIE (SAC – PM), de aquellas solicitudes susceptibles de ser tratadas mediante este procedimiento.
- En caso de necesidad de la participación de otros servicios municipales, en las denominadas “SyR de carácter múltiple”, por contener en un mismo escrito varios asuntos que competencialmente corresponden a diferentes unidades gestoras, y por lo tanto un tratamiento distinto, se dividen para que se pueda dar una respuesta integral.
- En ocasiones se produce la inadmisión de solicitudes por no cumplir las condiciones establecidas para su gestión, habitualmente suelen ser por escritos reiterados o de carácter insultante, en otras ocasiones son comunicaciones que se refieren a cuestiones que cuentan con procedimientos y trámites regulados en una normativa específica por ser competencia de otra Administración Pública.
- Como buena práctica, se realiza una encuesta a todas las personas usuarias del servicio, para conocer el grado de satisfacción con el servicio prestado y cerrar el proceso establecido bajo el marco de la mejora continua.

Con todo ello y una vez establecidas las causas y contestadas las diferentes SyR, se tratan los datos del sistema y se trasladan a través de un resumen, mediante diferentes bloques dedicados a realizar un estudio cualitativo y cuantitativo de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que han entrado en el Sistema SyR teniendo en cuenta aspectos como:

- ✓ Nº Total de expedientes
- ✓ Causas
- ✓ Motivos
- ✓ Desglose por Comisarías y Unidades
- ✓ Tiempos de Respuesta
- ✓ Felicitaciones
- ✓ Datos de encuesta a personas usuarias del sistema
- ✓ Fuentes de Información

Así mismo, se incorporan aquellas consideraciones y/o áreas de mejora que permitan mejorar el proceso de gestión y/o la prestación del servicio a la ciudadanía.

Se trata de una mejora de los servicios que se alinean con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid, tal y como se plantea en el propósito de la organización, encaminado a establecer nuevos escenarios y realidades, donde la ciudadanía se sienta segura. Todo ello a través de un modelo integral de seguridad, estableciendo un marco genérico de actuaciones que permiten

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

3



Información de Firmantes del Documento

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
CSV : 1LDNL954G7B3E3PO



orientar y alinear las actuaciones policiales reactivas e inmediatas, con la previsión y planificación mediante una visión proactiva, haciendo de la ciudad de Madrid un lugar seguro.

Dentro del área de actividad policial, las SyR recibidas en el sistema sobre las actuaciones desarrolladas por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, se alinean con los procesos Operativos definidos en nuestro Mapa de Procesos, así como con la calidad de estos:

1. Atención Ciudadana
2. Convivencia
3. Seguridad Ciudadana
4. Servicios Especiales
5. Seguridad Vial
6. Felicitaciones
7. Sugerencias

ÁREA DE ACTIVIDAD	BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIA SYR
SEGURIDAD	ATENCIÓN CIUDADANA	Atención e incidencias teléfono 092 Atención prestada (OAC, patrullas...) Retraso en el servicio prestado Desacuerdo con la actuación
	CONVIVENCIA	Ruidos de locales, vía pública, vecinales, domicilio, terrazas, LEPAR, tráfico, consumo de alcohol, obras, música Consumo de alcohol/drogas en vía pública Infracciones a la OO.MM. Venta ambulante Molestias relacionadas con perros y otros animales Conductas incívicas Infracciones por obras Inspección de locales Grafitis Personas sin hogar Personas molestando
	SEGURIDAD CIUDADANA	Hurtos Robos Inseguridad entorno escolar Tráfico y consumo de estupefacientes Vandalismo Reyertas Ocupación de domicilios Estafas- otros fraudes Prostitución

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

4



Información de Firmantes del Documento

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
CSV : 1LDNL954G7B3E3PO



		Allanamiento de morada y usurpación- ocupación domicilio Atentado- agresión a empleados públicos Delitos contra animales- medio ambiente
	SEGURIDAD VIAL	Estacionamientos indebidos, acera, paso de peatones, carril bus, doble fila, salida de emergencia, vado, zona seguridad, TPR, entorno escolar... Alteraciones y Retenciones de tráfico y seguridad vial Infracciones al tráfico y seguridad vial Plan seguridad vial
	SERVICIOS ESPECIALES	Eventos religiosos Eventos especiales Eventos culturales, exposiciones y ferias...
	FELICITACIONES	Felicitaciones por el servicio prestado

Causas/ Motivos de las SyR relacionadas con la Policía Municipal

1. Convivencia vecinal. Recoge todas aquellas molestias que los vecinos ocasionan a otros por diferentes causas, entre las que destacan:

- 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. También falta de limpieza en la vía pública por los excrementos de los caballos policiales.
- Molestias ocasionadas por ruido:
 - Entre vecinos, 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.
- Molestias en parques y zonas de recreo. Hubo aumento de quejas en el distrito de Arganzuela en la zona de Madrid Río, por la concentración de personas asistiendo a clases particulares de "zumba".
- Problemas con colonias felinas. Especial incidencia en la zona del Parque del Retiro
- Problemas con alimentación a palomas. Destacando el distrito de Ciudad Lineal.

Se acentuó el número de SyR recibidas, por temas relacionados con aspectos de convivencia, en el entorno de las Plazas de Lavapiés y Nelson Mandela, para lo que se establecieron actuaciones y seguimientos a través de los procedimientos establecidos en el sistema SAC – PM, con objeto de dar una solución más pormenorizada a las mismas.

Dichas problemáticas igualmente, se incluyeron dentro de las actuaciones planificadas en los patrullajes programados de la Comisaría Integral de Centro Sur, incrementando la presencia policial y la vigilancia de las zonas, de acuerdo con los compromisos establecidos en la Carta de Servicios de Policía Municipal de Madrid.

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

5



Información de Firmantes del Documento



PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
CSV : 1LDNL954G7B3E3PO



2. Seguridad ciudadana.

- Solicitudes de mayor actuación contra el tráfico de drogas y estupefacientes en la vía pública y venta de alcohol.
- Propuestas de incremento de los efectivos policiales para la presencia disuasoria y para atender todos los requerimientos.

Destacaron, el número de SyR, por temas relacionados con aspectos de seguridad ciudadana recibidas en el entorno de la Plaza Nelson Mandela, Plaza Arturo Barea y Plaza Ministriles, estableciéndose seguimientos mediante procedimientos SAC – PM, con objeto de su resolución.

3. Seguridad vial. Dado que el tráfico dentro de la almendra central de la Madrid Calle30 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.
- Reclamaciones por cortes de tráfico como consecuencia de actividades y/o eventos en la vía pública.
- En fase de desarrollo: TUCK-TUCK y VTC (zona Centro), se trata de un asunto que, si bien se informó sobre la actuación operativa, es conveniente tenerlo presente, ya que diferentes asociaciones y gremios de Taxistas fundamentalmente, está enviando cada vez más quejas, bien por este sistema de SYRCI o por el Buzón de Seguridad Vial.
- Circulación de Vehículos de Movilidad Personal (VMP) por aceras (Centro y Madrid Río entre otros) por exceso de velocidad.
- Estacionamientos indebidos entorno escolar.
- Falta de actuación policial alrededores Santiago Bernabéu por estacionamientos indebidos.
- Reclamaciones relacionadas con los radares ubicados en Gabriela Mistral (distrito de Fuencarral-El Pardo) y Avenida de la Victoria (distrito de Moncloa- Aravaca), con repercusión en los medios. Como consecuencia quedan revisados los procedimientos sobre la instalación de radares.
- Dificultades de circulación en el barrio cañaveral ubicado en el distrito de Vicálvaro, tras su desarrollo urbanístico (única salida operativa del barrio, bloques de hormigón en medio de las calles, falta de semáforos, etc...)

4. Atención Ciudadana. Que se refieren a las siguientes cuestiones:

- Atención e incidencias teléfono 092
- Atención prestada (OAC, patrullas...)
- Retraso en el servicio prestado
- Desacuerdo con la actuación

Se detectaron reclamaciones recibidas respecto a la categoría Atención prestada de las patrullas, debido al desacuerdo con la actuación de los agentes hacia los ciudadanos, un aspecto relacionado en ocasiones por la necesidad de tratar las demandas de forma integral mediante seguimientos e incluso mediante otros procesos, como mediación. Igualmente fueron aspectos que se trasladaron para conocimiento y análisis de los procedimientos y refuerzo del marco formativo, en aquellos donde se identificó una posible mejora en estos campos.

Destacó a lo largo del 2023, las quejas por dificultades de acceso a las contestaciones relacionadas con expedientes SAC – PM, desde que se incorporó el nuevo sistema GEDIE, que sustituyó a PLATEA y que se ha ido corrigiendo, mejorando tanto los procedimientos internos, como la accesibilidad a la información a las personas usuarias.

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

6



Información de Firmantes del Documento



PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
CSV : 1LDNL954G7B3E3PO



5. Servicios Especiales.

- Eventos religiosos
- Eventos especiales
- Eventos culturales, exposiciones y ferias...

6. Sugerencias.

- Aportaciones y mejoras sugeridas por la ciudadanía en relación con los servicios municipales, (siempre relacionadas con cada área de actividad policial)

7. Felicitaciones.

- Felicitaciones por actuaciones concretas

Resumen resultados cualitativos y cuantitativos por Comisarías Integrales de Distrito.

COMISARÍAS	
D. G. POLICÍA MUNICIPAL	267
CID FUENCARRAL- EL PARDO	55
CID CENTRO NORTE	49
CID CENTRO SUR	45
CID CHAMARTÍN	42
CID HORTALEZA	42
CID PUENTE VALLECAS	39
CID CARABANCHEL	34
CID SALAMANCA	34
CID MONCLOA - ARAVACA	32
C. EMISORA CENTRAL Y VIDEOANÁLISIS	31
CID ARGANZUELA	29
CID CIUDAD LINEAL	27
CID CHAMBERÍ	26
CID SAN BLAS- CANILLEJAS	26
CID USERA	25
CID TETUÁN	23
CID VILLAVERDE	23
CID VILLA VALLECAS	14
CID LATINA	21
CID RETIRO	17
CID BARAJAS	15
CID VICÁLVARO	17
C. SERVICIOS ESPECIALES	13
CID MORATALAZ	10
C. JUDICIAL TRÁFICO	3
C. ANÁLISIS VIAL Y URBANO	11
OTRAS	12
	982

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

7

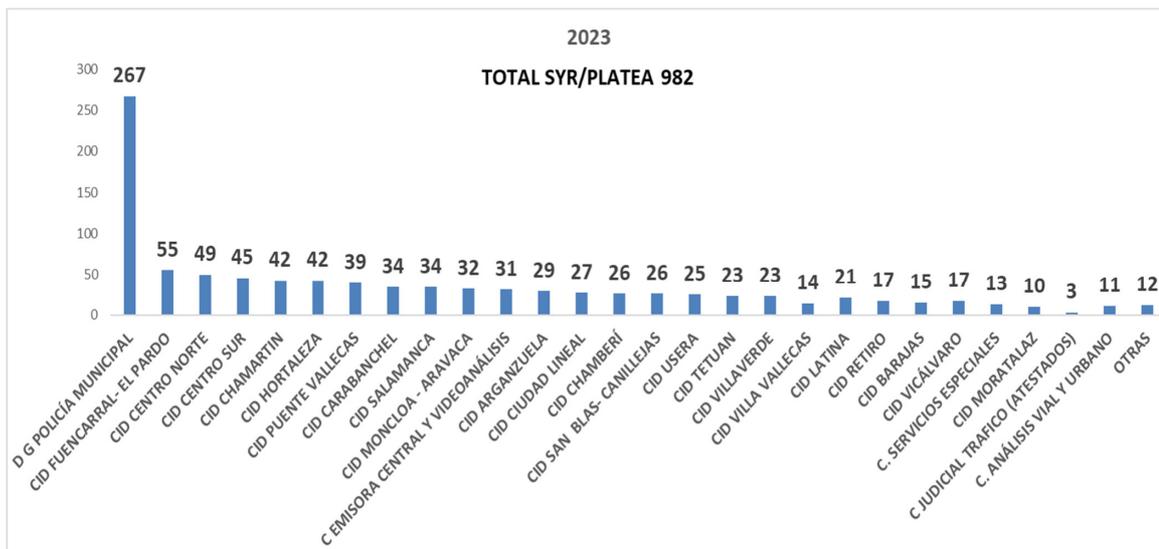


Información de Firmantes del Documento

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
CSV : 1LDNL954G7B3E3PO





ENERO- DICIEMBRE 2023	COMISARÍA ZONAL I CENTRO		
	CID NORTE	CID SUR	TOTAL
	SYR	SYR	SYR
ATENCIÓN CIUDADANA	11	6	17
CONVIVENCIA	10	14	24
SEGURIDAD CIUDADANA	1	0	1
SEGURIDAD VIAL	5	3	8
SERVICIOS ESPECIALES	1	3	4
IC	3	2	5
SUGERENCIAS	1	0	1
FELICITACIONES	11	10	21
NO ADMITIDAS	6	7	13
TOTAL	49	45	94

ENERO- DICIEMBRE 2023	COMISARÍA ZONAL II					
	CID ARGANZUELA	CID CHAMBERÍ	CID RETIRO	CID SALAMANCA	CID TETUAN	TOTAL
	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR
ATENCIÓN CIUDADANA	9	6	2	8	3	28
CONVIVENCIA	7	10	1	4	5	27
SEGURIDAD CIUDADANA	0	0	0	1	0	1
SEGURIDAD VIAL	2	2	1	3	3	11
SERVICIOS ESPECIALES	1	0	2	5	0	8
POLICÍA JUDICIAL	0	1	0	0	0	1
IC	1	1	0	0	1	3
SUGERENCIAS	0	0	1	0	0	1
FELICITACIONES	9	4	10	11	8	42
NO ADMITIDAS	0	2	0	2	3	7
TOTAL	29	26	17	34	23	129

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

8



Información de Firmantes del Documento

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
CSV : 1LDNL954G7B3E3PO



ENERO- DICIEMBRE 2023	COMISARÍA ZONAL III					
UNIDADES	CID CARABANCHEL	CID LATINA	CID MONCLOA	CID USERA	CID VILLAVERDE	TOTAL
	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR
ATENCIÓN CIUDADANA	5	0	8	4	4	21
CONVIVENCIA	1	6	7	1	8	23
SEGURIDAD CIUDADANA	0	0	1	0	1	2
SEGURIDAD VIAL	5	9	2	4	5	25
SERVICIOS ESPECIALES	0	0	0	0	2	2
IC	3	0	1	0	0	4
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	8	1	9	4	3	25
NO ADMITIDAS	12	5	4	12	0	33

ENERO- DICIEMBRE 2023	COMISARÍA ZONAL IV					
CATEGORÍAS	CID BARAJAS	CID CHAMARTÍN	CID CIUDAD LINEAL	CID FUENCARRAL-EL PARDO	CID HORTALEZA	TOTAL
	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR
ATENCIÓN CIUDADANA	2	3	6	17	6	34
CONVIVENCIA	2	9	6	9	7	33
SEGURIDAD CIUDADANA	1	0	0	0	0	1
SEGURIDAD VIAL	3	8	1	11	15	38
SERVICIOS ESPECIALES	1	7	0	1	0	9
IC	0	0	3	1	0	4
SUGERENCIAS	0	0	0	1	0	1
FELICITACIONES	5	11	8	6	7	37
NO ADMITIDAS	1	4	3	9	7	24
TOTAL	15	42	27	55	42	181

ENERO- DICIEMBRE 2023	COMISARÍA ZONAL V					
CATEGORÍAS	CID MORATALAZ	CID PUENTE VALLECAS	CID SAN BLAS	CID VICÁLVARO	CID VILLA VALLECAS	TOTAL
	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR
ATENCIÓN CIUDADANA	1	10	7	7	3	28
CONVIVENCIA	1	8	6	2	4	21
SEGURIDAD CIUDADANA	1	0	0	3	0	4
SEGURIDAD VIAL	3	6	3	1	5	18
SERVICIOS ESPECIALES	0	1	1	0	0	2
SUGERENCIAS	0	0	1	0	0	1
FELICITACIONES	2	7	5	2	0	16
NO ADMITIDAS	2	7	3	2	2	16
TOTAL	10	39	26	17	14	106

ENERO- DICIEMBRE 2023	OTRAS						
CATEGORÍAS	C EMISORA C Y VIDEOANÁLISIS	C POLICIAL JUDICIAL TRÁFICO	DGPM	C. ANALISIS VIAL URBANO	COMISARIA S.ESPECIALES	OTRAS	TOTAL
	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR
ATENCIÓN CIUDADANA	26	0	45	0	0	5	76
CONVIVENCIA	2	0	61	0	0	1	64
SEGURIDAD CIUDADANA	0	0	11	0	0	0	11
SEGURIDAD VIAL	1	1	35	7	1	2	47
POLICIA JUDICIAL	0	0	1	0	0	0	1
IC	0	1	11	0	0	0	12
SERVICIOS ESPECIALES	0	0	9	0	2	0	11
SUGERENCIAS	0	0	9	4	0	0	13
FELICITACIONES	1	1	6	0	10	4	22
NO ADMITIDAS	1	0	79	0	0	0	80
TOTAL	31	3	267	11	13	12	337

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

9



Información de Firmantes del Documento

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
 CSV : 1LDNL954G7B3E3PO



MADRID



1. Apartado. Medidas y acciones ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

- Aprobación de la Carta de Servicios de Seguridad Vial.
- Una vez recibido el Diploma que acredita el Nivel de Excelencia CAF 400 – 499, desarrollar las acciones de mejora e implementar el plan de comunicación.
- *Desarrollo del Plan de Seguridad Vial.
- *Adecuación de las políticas de seguridad pública en el marco de la estrategia policial.
- *Adecuar las Cartas de Servicios a las nuevas necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- *Atención a las demandas y mejorar los tiempos de respuesta en situaciones de emergencia.
- *Desarrollo de acciones que permitan mejorar la siniestralidad vial laboral en los desplazamientos, in itinere y en misión, mediante la vigilancia y control de los transportes de personas y mercancías.

Con relación al sistema y procedimiento durante el año 2023 y *desarrollo continuo en 2024:

- Se implementaron nuevas indicaciones para que el informe tipo fuese homogeneizado y dar una respuesta correcta a la ciudadanía.
- Se actualizaron algunas categorizaciones de las SYRCI, alineando las categorías de clasificación del Sistema SyR, con la "Instrucción número 6/2019/UPN de Respuesta Integral de sucesos – CISEM"
- Se desarrollaron comunicaciones y reuniones de coordinación con las personas gestoras del Sistema GEDIE - SAC_PM, con objeto de mejorar la eficiencia en las respuestas a la ciudadanía.
- Se trasladaron informes e información mediante los canales internos y RRSS, con objeto de incrementar la relevancia y visibilidad al sistema SyR y por lo tanto de la prestación de servicios con un enfoque de orientación y excelencia a la ciudadanía.
- *Se participa en procesos de mejora del sistema, compartiendo la experiencia, buenas prácticas y por lo tanto poniendo el Know-how de la organización, tanto a los servicios internos el Ayuntamiento, como de las personas usuarias en un marco de comunidad de conocimiento.

La escucha de la ciudadanía mediante una gestión de cada una de las sugerencias, quejas y reclamaciones permitió que se implementasen y proyectasen, acciones y medidas, tanto en el marco estratégico y táctico como operativo y además se pudiese:

- Obtener ideas que nos ayuden a mejorar el servicio. En este sentido es importante que las sugerencias de hoy no se conviertan en las quejas de mañana.
- Minimizar el impacto de los problemas identificados.
- Acelerar la solución de los problemas detectados.
- Profundizar en el conocimiento de las expectativas de la ciudadanía para poder adaptar los servicios a las necesidades y problemáticas ciudadanas.
- Remitir información a las diferentes Comisarias y Unidades o Departamentos afectados, que les permitiese conocer y mejorar la inteligencia policial y la toma de decisiones.
- Remitir las felicitaciones a la Jefatura Superior de Policía Municipal.

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

10



Información de Firmantes del Documento

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
CSV : 1LDNL954G7B3E3PO



Con relación a la prestación de servicios.

- Se actualizaron los “Planes Territoriales de Seguridad Integral” de las diferentes comisarías, permitiendo adecuar las acciones y actuaciones a las necesidades y demandas de la ciudadanía.
- Se desarrollaron actuaciones que han permitido el desarrollo del Plan de Seguridad Vial, entre ellas el desarrollo de una Carta de Servicios de Seguridad Vial transversal con el resto de los servicios del Ayuntamiento de Madrid, estando en desarrollo la evaluación de esta.
- Se desarrollaron campañas preventivas para la mejora de la seguridad vial.
- Se realizaron campañas para detectar y denunciar comportamientos y actividades que ensuciasen la vía pública.
- Controles y mediciones para identificar y corregir problemáticas e infracciones a la Ordenanza Municipal de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica.
- Mediante la programación de patrullajes en las diferentes Comisarías Integrales de Distrito, se implementaron actuaciones en las aquellas zonas detectadas con mayor conflictividad. Los patrullajes programados, permitieron incrementar la vigilancia proactiva en parques públicos y zonas verdes. Así como la vigilancia de modo preventivo, para evitar el consumo de alcohol y sustancias estupefacientes en vía pública.
- El aumento de la plantilla a lo largo de 2023 permitió vacantes e ir adecuando los recursos humanos al propósito establecido en la Organización y al objetivo o meta establecido en los Acuerdos de la Villa, estando en fase de desarrollo durante los próximos años.
- Se optimizó la atención de requerimientos telefónicos no urgentes.
- Las redes sociales (RRSS), permitieron trasladar información, incrementar la sensibilización y concienciación de la ciudadanía en seguridad, seguridad vial y convivencia vecinal.
- El mantenimiento de una comunicación sistemática con las Asociaciones de Vecinos (AA.VV.) de todos los distritos permitió un conocimiento de asuntos concretos que afectaban a la vecindad.
- Se desarrollaron mejoras en la atención de los servicios y demandas no urgentes a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Policía Municipal y las respuestas mediante el sistema de notificaciones/comunicaciones.
- Actualización de la formación de los agentes en Ordenanzas Municipales.
- Implementación en los dispositivos de nuevos medios y equipos para desarrollar la labor policial (vehículos, drones, tásler).
- Impulso en la vigilancia proactiva mediante CCTV, a través de la Comisaría de Videoanálisis y ampliación de zonas, como la incorporación de cámaras de última generación en la Puerta del Sol.
- Adecuación estratégica en un modelo de seguridad integral en todas las Comisarías de Distrito, mediante un despliegue operativo homogéneo.
- Prestación de atención a las personas y colectivos vulnerables.
- Mantenimiento de compromisos sobre los servicios a través de las tres Cartas de Servicios, en un proceso de mejora continua, que permitió la renovación de las certificaciones.
- Creación de nuevos servicios como la Sección de Protección del Patrimonio Urbano (SEPROPUR), que permitirá actuar contra la proliferación de grafitis incívicos.
- La publicación activa de datos abiertos y el impulso a la visualización de datos, que permite una rendición de cuentas transparente y accesible.
- Se desarrollaron encuestas a las personas usuarias de los servicios, que comenzó con un proyecto piloto en la Comisaría de Policía Judicial de Tráfico y que a lo largo del año 2024 se implementará en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y en aquellos servicios de prestación directa, que permita analizar la satisfacción con el servicio prestado, así como las necesidades y experiencia de usuario.

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

11



Información de Firmantes del Documento

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
CSV : 1LDNL954G7B3E3PO



Además de todas estas actuaciones prioritarias, se continua con las siguientes líneas de actuación:

- 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 diaria de los espacios públicos para su utilización conforme a las normas de convivencia.
- Colaboración en vigilancia de los estacionamientos indebidos.
- Mejora en los tiempos de respuesta en siniestros de tráfico, siendo habitualmente primeros actuantes en la asistencia realizando los partes de siniestros, colaborando con la comisaría 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.
- 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 Territoriales de Seguridad Integral.
- Reuniones de coordinación con Policía Nacional para el desarrollo de actuaciones conjuntas.
- Desarrollo de Planes Especiales en grandes concentraciones de personas (campaña de Navidad) y especialmente, protección de los espacios socio-escolares y los destinados a colectivos vulnerables.
- Cooperación en los conflictos privados cuando sea requerido como policía de cercanía y mediadora.
- Prevención de las novatadas en el ámbito universitario, mediante la campaña "Di NO a las Novatadas".
- Formación e información dentro del marco del proyecto "Participa en Tu Seguridad" y "Plan Director" de Policía Nacional.
- Desarrollo de actuaciones en el marco judicial.
- Entre otras....



DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

12



Información de Firmantes del Documento

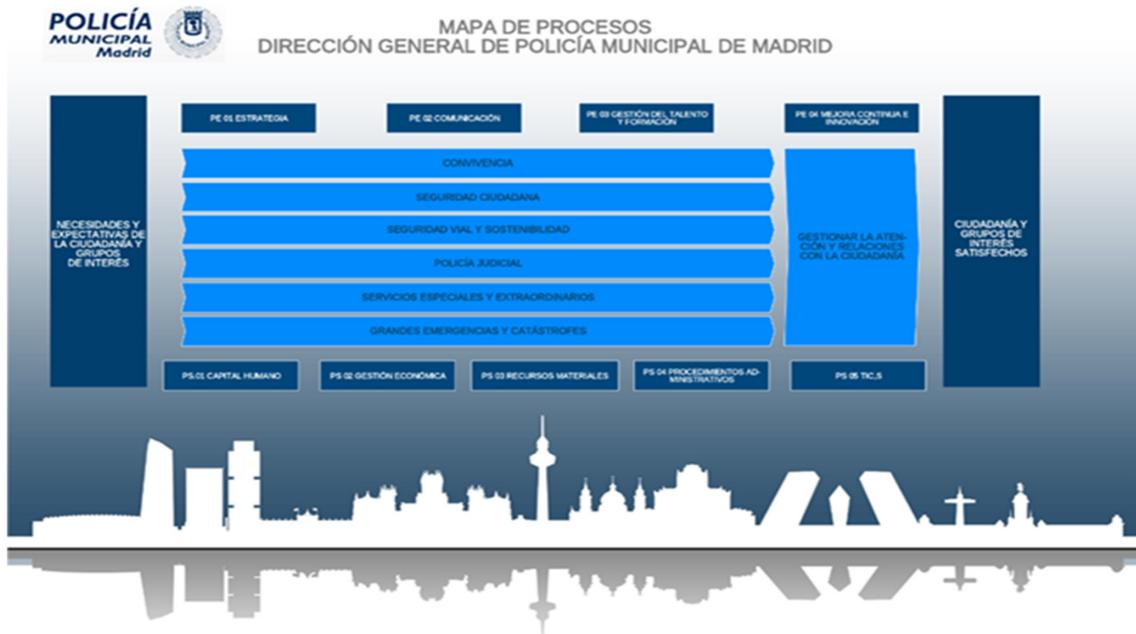
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
CSV : 1LDNL954G7B3E3PO



2. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

La evaluación de los resultados, muestra el avance en el propósito de mejora permanente del servicio que se presta a la ciudadanía, entre ellos destaca el trabajo realizado para la alineación estratégica y la actualización y reingeniería del Mapa de Procesos, que ha permitido definir un nuevo Mapa que gira en torno a un ecosistema en permanente cambio y donde se tienen presente todos los aspectos que influyen en el mismo, así con todas las partes interesadas con una visión clara en la Atención a la Ciudadanía, tal y como se muestra en la siguiente figura:



Se han realizado en el marco del Mapa de Procesos las siguientes actuaciones, que han permitido la adaptación tanto de los Procesos, como de los procedimientos, mejorando y agilizando las respuestas y atención a la ciudadanía.

Un aspecto que muestra la mejora continua en la prestación de los servicios.

PROCESOS ESTABLECIDOS	
2023	16

PROCEDIMIENTOS	REVISADOS	MODIFICADOS
2023	27	10



En los siguientes cuadros se muestran algunos de los resultados y de las medidas operativas implementadas durante el pasado año 2023.

TOTAL INCIDENTES ABIERTOS IRIS 2023	608.033
--	---------

MEDIA DE INDICATIVOS POR TURNO	AÑO 2023
TURNO DE MAÑANA	313
TURNO DE TARDE	291
TURNO DE NOCHE	96

SEGURIDAD VIAL SINIESTROS - LESIVIDAD	AÑO 2023
SINIESTROS CON VICTIMAS	9.142
Personas heridas leves	10.881
Personas herias graves	562
Personas fallecidas	26

SEGURIDAD VIAL: SESIONES DE EDUCACION VIAL	AÑO 2023
Educación Infantil	510
Educación Primaria	6.442
Educación Secundaria	2.068
Bachillerato	274
Formación Profesional	200
Parque Infantil	915
Otras	89
TOTAL	10.498

SERVICIOS ESPECIALES Y PROGRAMADOS	AÑO 2023
Representaciones y actuaciones	1
Espectáculos deportivos	214
Espectáculos culturales	73

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

14



Información de Firmantes del Documento

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
CSV : 1LDNL954G7B3E3PO



Ferias, congresos y exposiciones	28
Celebraciones populares	188
Actos religiosos	64
Actos protocolarios	64
Manifestaciones/concentraciones	177
Servicios a personalidades	394
Otros servicios especiales	403
TOTAL	1.606

COLABORACIONES BOMBEROS Y SANITARIOS	AÑO 2023
Colaboración con Bomberos	2.776
Colaboración Sanitarios / Aux. Personas	6.169

2023	<16 días	<31 días	≥ 30 ≤ 60 días	TOTAL
% SYR CONTESTADOS	679 <small>syrci</small> 751 <small>con PLATEA</small> 76,12% <small>syrci</small> 76,47% <small>CON PLATEA</small>	866 <small>syrci</small> 957 <small>con PLATEA</small> 97,08% <small>syrci</small> 97,45% <small>con PLATEA</small>	892 <small>syrci</small> 982 <small>con PLATEA</small> 100% <small>syrci</small> 100% <small>con PLATEA</small>	892 <small>*syrci</small> 982 <small>* con PLATEA</small>

*Datos extraídos de SYRCI/PLATEA incluidas las inadmitidas el 01/02/2024

Firma electrónica
Pablo Enrique Rodríguez Pérez
Director General de Policía Municipal de Madrid

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

15



Información de Firmantes del Documento

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
 CSV : 1LDNL954G7B3E3PO





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

Resumen año 2023

El informe presenta los resultados de los datos recogidos de las encuestas realizadas a las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y Felicitaciones, sobre el servicio prestado por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid durante el año 2023

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

16



Información de Firmantes del Documento

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
CSV : 1LDNL954G7B3E3PO



INFORME RESULTADOS de la ENCUESTA a personas usuarias del SyR sobre POLICÍA MUNICIPAL (2023)

La encuesta se realiza a las personas usuarias del sistema de Sugerencias y Reclamaciones y Felicitaciones (SyRCI) 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 2023. El número de encuestas remitidas ha sido de 702.

Las respuestas obtenidas ascienden a 179 (25,49%), de las que el 8,94% tenía su origen en cuestiones relacionadas con la seguridad ciudadana, el 26,82% con la seguridad vial, un 31,28% se refería a temas de convivencia, el 26,82% a la calidad del servicio prestado y por último, un 16,20% con otras situaciones no clasificadas.

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

Se realiza una batería de preguntas comenzando por el nivel de satisfacción con el tiempo transcurrido en recibir la respuesta. El 43,58% puntúa entre 7 y 10, el 16,76% entre 5 y 6 y el 39,66% 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 76,47% en 15 días o menos, del 20,98% entre 16 y 31 días, y del 2,55% entre 31 y 90 días*.

A la pregunta sobre personalización de la respuesta recibida, el 32,96% del colectivo encuestado puntúa entre 7 y 10, el 13,41% entre 5 y 6 y el 52,51% entre 0 y 4. El 1,12% no sabe o no contesta.

Sobre la claridad en la contestación utilizando un vocabulario comprensible, el 43,58% la valora entre 7 y 10, el 21,23% entre 5 y 6 y el 35,20%, por debajo de 5.

La cuarta pregunta alude a la fiabilidad y corrección de la respuesta obtenida. En este caso, el 25,14% puntúa entre 7 y 10 y el 11,73% entre 5 y 6, mientras que el 62,01% se manifiesta entre 0 y 4. El 1,12% no sabe o no contesta.

De las respuestas recibidas sobre la mejoría observada con respecto al servicio que motivó la reclamación, el 25,70% 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 36,52% reconoce su utilidad otorgando una puntuación de 7 a 10 y el 7,87% otorga entre 5 y 6. En sentido contrario, el 54,49% de las personas participantes lo valora entre 0 y 4, mientras que el 1,12% no sabe o no contesta.

Por lo que respecta a la eficacia del servicio, el 61,24% la contemplan entre 0 y 4, el 10,11% entre el 5 y el 6 y el 19,10%, por encima de 7. El 9,55% no sabe o no contesta.

En cuanto al grado de satisfacción general, se obtienen más respuestas positivas que negativas: 62,92% *versus* 37,08%.

* Datos extraídos a 01/02/2024

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

17



Información de Firmantes del Documento



PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
CSV : 1LDNL954G7B3E3PO



Las expectativas que tenían las personas usuarias del SyR en cuanto a su funcionamiento, mejora en el 29,78% de los casos; en el 35,39% fue la esperada y se muestra peor en el 33,15%. Por otro lado, el 1,69%, no saben o no contestan.

Por lo que respecta al plazo de contestación, un 33,71% aprecia una mejora, el 35,96% lo encuentra predecible y el 28,65% esperaba una respuesta más temprana, mientras que el 1,69% no sabe o no contesta.

En cuanto a la explicación obtenida, el 17,42% manifiesta que es mejor de la esperada, el 21,35% opina que igual, el 58,99% peor y el 2,25% no sabe o no contesta.

Cuando la cuestión es: "el servicio recibido en el SyR de la Policía Municipal", la respuesta ha sido mejor, igual o peor en el 17,42%, 25,84% y 53,93% respectivamente. El 2,81% no sabe o no contesta.

Sobre la posible recomendación del sistema de sugerencias y reclamaciones a otras personas, el 34,27% manifiesta su intención de hacerlo, el 14,04% probablemente si lo realice, el 15,17% no está seguro, el 14,61% probablemente no y el 21,91% no tiene intención de hacerlo.

Respecto a la posibilidad de volver a utilizar el sistema de sugerencias y reclamaciones, el 44,94% manifiesta su intención de hacerlo, el 14,61% probablemente si lo realice, el 11,80% no está seguro, el 13,48% probablemente no y el 15,17% no tiene intención de hacerlo.

Respecto al género de los encuestados, el 59,55% han sido hombres y el 41,01% han sido mujeres.

En cuanto al rango de edad de los participantes, el 1,68% se encuentra entre los 18 y 24 años, el 21,23% se encuentra entre los 25 y 44 años, el 59,78% entre los 45 y 64 años, y el 17,32% son mayores de 65 años.

Respecto a la nacionalidad, el 95,53% han manifestado ser españoles, el 3,91% son de un país miembro de la UE, mientras que el 0,56% pertenece a algún país fuera de la UE.

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

Fuencarral – El Pardo	6,70 %	Latina	6,70 %
Centro	8,38 %	Retiro	2,23 %
Otros municipios	5,59 %	Salamanca	5,03 %
Villa de Vallecas	2,23 %	Chamartín	6,15 %
Hortaleza	8,94 %	Villaverde	3,91 %
Arganzuela	5,03 %	Moncloa – Aravaca	5,03 %
San Blas - Canillejas	2,23 %	Moratalaz	0,56 %
Tetuán	3,91 %	Puente de Vallecas	7,26 %
Carabanchel	4,47 %	Vicálvaro	2,79 %
Usera	2,23 %	Chamberí	2,79 %
Ciudad Lineal	6,15 %	Barajas	1,68 %

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

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

18



Información de Firmantes del Documento

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
CSV : 1LDNL954G7B3E3PO



sobre asuntos genéricos como el mal funcionamiento del sistema, solicitud de más efectivos policiales, descoordinación, gestión política y limpieza de calles entre otros.

ANEXO I

METODOLOGÍA: Encuesta a través de www.madrid.es 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.

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

19



Información de Firmantes del Documento

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 13:02:43
CSV : 1LDNL954G7B3E3PO



INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE BOMBEROS

Información de Firmantes del Documento

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 23/02/2024 12:03:00
CSV : 16PQGE35T7NAP63N



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

En este año 2023 se ha recibido 58 escritos de la ciudadanía que tenían algún tipo de relación directa con el Cuerpo de Bomberos de Madrid; además encontramos que a través del sistema de SyR se han presentado también 14 comunicaciones que fueron devueltas, desde nuestra Unidad a la Unidad Coordinadora, por hacer alusión a temas de otra índole y ser competencia de otras unidades gestoras.

Como es habitual, tras el análisis detallado de las SyR recibidas durante el año 2023 y referidas al Cuerpo de Bomberos llegamos a la conclusión de que no existe un tema único y concreto sobre el que se incida por parte de la ciudadanía para interponer una SyR, y las mismas se desglosan en: 37 Reclamaciones, 8 Sugerencias y 13 Felicitaciones.





Procediendo a analizar los escritos con más detalle comprobamos, que en muchas ocasiones los motivos de reclamación presentados no son estrictamente reclamaciones, sino que tratan de temas varios, y son presentados mediante la aplicación de SyR ante el desconocimiento de elección de la vía correcta para plantearlos e incluso desconociendo el interlocutor final que debería responderles.

En esta ocasión, entre todos los temas planteados destacan los referidos a cuestiones relacionadas con la seguridad y la prevención, debido a que después de grandes sucesos o catástrofes se activa en la ciudadanía una preocupación por su propia seguridad, lo que los lleva a plantarse algunas dudas sobre situaciones con las que se encuentran en los lugares públicos, así han aumentado hasta 13 las reclamaciones presentadas en relación con este ámbito.

El siguiente grupo más numerosos de reclamaciones planteadas tienen que ver con la solicitud de intervenciones del Cuerpo de Bomberos, realizando la petición mediante esta fórmula de SyR cuando en realidad deberían haber utilizado el teléfono de emergencias 112.

Otro grupo muy recurrente de reclamaciones presentadas suele ser el relacionado con ruidos y sirenas, este año hemos recibido 6, cuatro de ellas aludiendo directamente al nuevo parque provisional de la calle Federica Montseny, pues se trata de una zona residencial que ahora se ha visto sorprendida por la instalación de un parque de bomberos y la necesidad de salir con sirenas para avisar al resto de conductores cada vez que se dirigen a una intervención. En este sentido, se ha realizado una campaña de información al personal para hacerles conocedores del problema, y de momento se ha conseguido que no continúen llegando reclamaciones.

El resto son solicitudes variadas sobre: cuestiones de aclaración de datos de una reclamación anterior ya planteada, la comunicación de que otra reclamación ya ha sido resuelta, la solicitud de información sobre actuaciones realizadas o sobre los procedimientos de intervención o la forma de actuar del Cuerpo de Bomberos.



Cuestión aparte, es el tema de las denominadas Sugerencias, puesto que bajo esta denominación la ciudadanía interpone cuestiones de distintos ámbitos encontrando que en esta anualidad se han interpuesto 8 escritos, de los cuales 5 se refieren directamente a solitudes de intervenciones del Cuerpo de Bomberos, 2 a solicitudes de campañas de concienciación sobre prevención tras el incendio acaecido en la sala de fiestas en Murcia, otra sobre la concentración de personas en la Plaza de España, y por último 1 de ruidos relativos a sirenas.

Es de destacar la labor de comunicación que en cuestiones de prevención se realiza por parte del Cuerpo de Bomberos a través de las redes sociales en las que participa, publicando en todos los canales información y consejos que intentan elevar la cultura de prevención entre la ciudadanía. A través de estas RRSS se establecen canales de comunicación directos donde, en numerosas ocasiones, se realizan preguntas y resuelven cuestiones que en ningún caso son contabilizadas.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Cada vez que se recibe una SyR en Bomberos, se analiza la misma en profundidad, con la intención de determinar las causas que la han originado, procediendo a ponernos en contacto telefónico con la persona interesada (siempre que este dato se haya incluido en el escrito de la reclamación) y de este modo obtener conocimiento detallado de los hechos, ya que en muchas ocasiones no se explican claramente en la SyR presentada, y después, siempre que proceda, y ofreciendo antes las correspondientes disculpas, nos ponemos en contacto con los responsables de los parques afectados telefónicamente (o mediante el correspondiente escrito), para que desde allí, y de primera mano, se pueda hacer conocedor al personal de la situación generada, tratando de evitar que se reitere el problema. Se actúa de manera similar cuando el problema detectado afecta a una inspección del servicio o se necesite una información concreta por parte de cualquier otro interlocutor.

Ante el resto de las reclamaciones, se procede en igual forma a lo anteriormente referido, aplicando a cada una de ellas la solución más conveniente para su resolución o para evitar su repetición, pues no debemos dejar de recordar que en la evaluación de los servicios municipales generalmente ocupamos la primera posición, la cual deseamos seguir conservando, ofreciendo para ello a la ciudadanía el mejor servicio posible en cada momento.

En el caso de que se trate de reclamaciones por intervenciones, se consulta el Parte de Intervención elaborado tras cada una de las actuaciones y nos ponemos en contacto con el mando o personal que actuó en ella, con la intención de aclarar con más detalle lo ocurrido y obtener la información necesaria para elaborar la contestación de la reclamación.

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



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

Además, se informa a los mandos responsables del Parque y de la Zona correspondiente para que tenga conocimiento de ello y actúen en consecuencia, con el objetivo de que se tomen las medidas necesarias para reconducir las situaciones reclamadas. Normalmente se hacen recordatorios de las normas, principalmente en los relevos de turnos y también se realizan charlas con los bomberos o personal implicado, y en algunas ocasiones se procede a la emisión desde Jefatura del Cuerpo de Órdenes del Cuerpo o Notas Informativas alusivas a la situación detectada.

También, cuando el caso lo requiere, nos dirigimos a las diferentes Inspecciones, Unidades o Divisiones para solicitar información, aclaración o emisión del correspondiente informe sobre el asunto de su competencia, y con su contestación se procede a elaborar la correspondiente respuesta a la ciudadanía. Como ejemplo de esto están las relacionadas con la prevención de incendios o con sus riesgos, escritos que son trasladados a la Inspección de Prevención del Cuerpo para que, con su respuesta, se elaborare la contestación.

En algunas circunstancias, para su resolución es necesario solicitar información de los entes competentes y, si es el caso, en ocasiones se procede a su derivación para que sea contestada y tramitada por estos.

Respecto a las felicitaciones, se procede a la obtención del correspondiente parte de intervención, o el escrito que detalla los hechos, y se procede a su comunicación a la Jefatura para la correspondiente inclusión de esta en el expediente personal de los felicitados.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Al igual que en años anteriores, el Cuerpo de Bomberos de Madrid se mantiene con un número muy bajo de reclamaciones recibidas, recordemos que sólo se han recibido 37 escritos, de los cuales: 2 eran aclaraciones de una anterior interpuestas por las mismas personas, 12 solicitudes relacionadas con la prevención ciudadana, 6 solicitudes de intervención, 9 solicitando información por diversas cuestiones, quedando realmente como reclamaciones estrictas las 8 relacionadas con molestias por ruido de vehículos, actividades o instalaciones.

El Cuerpo de Bomberos es uno de los servicios públicos mejor valorados en la encuesta de satisfacción ciudadana, y año tras año luchamos por prestar el mejor servicio posible a la ciudadanía, por ello nos satisface la posición en la que nos encontramos.

Todo lo anterior nos reafirma en la necesidad de continuar informando al personal cada vez que se reciba un escrito de este tipo para hacerle participe



del hecho y se haga todo lo posible para corregir el problema o resolver la situación, y así prestar un servicio de excelencia a la Ciudad de Madrid.

Enrique López Ventura
Director General de Bomberos
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento



ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 23/02/2024 12:03:00
CSV : 16PQGE35T7NAP63N



INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

Dirección General SAMUR-PC

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ESPERANZA JUNQUERA VIZCARRONDO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/05/2024 12:59:48
CSV : 14HEEJKGPLRS4A5H



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 2023, 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 2023.

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

FELICITACIONES

Durante al año 2023 la Dirección General SAMUR- PC ha recibido un total de 392 felicitaciones que han sido gestionadas por este departamento.

Las felicitaciones han generado un total de 1056 notificaciones personalizadas, cuyos destinatarios han sido personal funcionario de SAMUR Protección Civil. Las felicitaciones dirigidas al cuerpo de Voluntarios son remitidas al Departamento de Voluntarios de Protección Civil para su gestión.

Una parte apreciable (210) han tenido entrada a través de la encuesta telemática demandante / paciente.

De las 392 felicitaciones gestionadas por SAMUR-PC, 112 no han sido dadas de alta en el SYRCI, principalmente por no disponer, ni tener medios para conseguir los datos como teléfono, DNI, correo electrónico requisitos mínimos para poder registrarlas en SYRCI. En general, son las recibidas a través de la encuesta telemática que realiza nuestro servicio.

En 19 ocasiones SAMUR-PC ha recibido felicitaciones por parte de otras instituciones. Generalmente por la cobertura de servicios de riesgo previsible y por colaboración en diferentes áreas.

RECLAMACIONES

Durante el año 2023 a la unidad Gestora Dirección General SAMUR Protección Civil, ha recibido 81 Reclamaciones. Todas han sido gestionadas.

Del total de las 81 reclamaciones recibidas, 45 no se han considerado como reclamaciones contra nuestro servicio por los motivos siguientes:

34 no eran competencia de SAMUR-PC

2 internas del servicio

2 solicitaba el informe de asistencia

1 solicitaba información

6 no se tramitaron por distintos motivos.



Cabe destacar que a través de la encuesta de satisfacción del servicio se detectaron 8 posibles reclamaciones. De las cuales 4 fueron asignadas y tramitadas por SYRCI y 4 no se tramitaron finalmente después de su estudio.

Por todo ello, en la Dirección General SAMUR- PC durante el año 2023 se han recibido un total de 36 RECLAMACIONES que afectaban directamente a SAMUR Protección Civil.

TIEMPO MEDIO DE CONTESTACIÓN:

El tiempo medio de contestación desde su entrada hasta su remisión a la Dirección General de todas las **reclamaciones dirigidas a SAMUR ha sido de 12,397 días**

CAUSAS O MOTIVOS de estas RECLAMACIONES:

14 Percepción de mala asistencia

7 Percepción de mal trato humano

3 Percepción de excesivo tiempo de respuesta

6 Percepción de Problemas para trasladar al paciente al hospital

10 Genéricas de ruidos de sirenas. De las cuales SAMUR Protección Civil ha contestado a 4 de ellas en la primera ocasión que nos reclamaron, cuando han sido reiterativas se han remitido a la Dirección General ya que excedían de nuestra competencias. En 2023 han sido en 1 ocasión de la base 2, en 2 ocasiones de la base 4 y en 7 ocasiones de la base 25.

2 Otros motivos

COMENTARIO:

La primera causa de las reclamaciones de este año, el principal motivo se corresponde con la percepción por parte de los pacientes de inadecuada asistencia sanitaria.

La segunda causa es la percepción de un incorrecto trato personal y la tercera problemas con el traslado al hospital.

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



Las reclamaciones que afectan a las unidades de soporte vital avanzado tienen un componente de mala percepción de la asistencia, basada fundamentalmente en el desacuerdo con las altas médicas in situ. En algunas de estas ocasiones, la existencia de un problema añadido posterior no detectado durante la asistencia ha sido la causa de estas reclamaciones.

Llama la atención que la mayor parte fueron desestimadas por entender que no estaban suficientemente fundamentadas y deberse más bien a percepciones subjetivas del reclamante.

El problema de las lesiones inadvertidas ha sido causa de reflexión en el Servicio, siendo una de las áreas de mejora prioritarias para el Departamento de Capacitación y Calidad Asistencial.

De las reclamaciones estimadas ninguna revestía auténtica gravedad

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

- Desde el departamento de Normativas de Calidad nos informan que:

En 2023, para mejorar la asistencia y la valoración del concepto de trato humano recogida en la encuesta de percepción se ha continuado con la comunicación de las respuestas no satisfactorias de los usuarios (demandantes y pacientes) a los intervinientes, para sensibilizarles sobre lo que perciben los usuarios de sus asistencias y las posibilidades de mejora.

Se han hecho sugerencias de temas a incorporar en el plan de formación de 2024 relativas a aspectos de mejora encontrados en la encuesta de pacientes ej situaciones de violencia de género, maltrato a menores, suicidio, etc., así como nuevos procedimientos como por ejemplo “acompañamiento de familiares en vehículos asistenciales”

Se han desarrollo dos grupos focales con usuarios de colectivos específicos (jóvenes y pacientes) para recoger sus necesidades y expectativas con el fin de ajustar y optimizar nuestro proceso asistencial a ellas.

Con el desarrollo del Código de conducta de SAMUR-PC se persigue el objetivo de trabajar en los valores de SAMUR, revisar los derechos y deberes de los pacientes y usuarios, e identificar las normas y conductas éticas y profesionales que deben marcar las asistencias de SAMUR con los pacientes, intervinientes, etc.

La incorporación del Buzón de valores en 2024 servirá para recoger aquellas observaciones de los intervinientes relativas a desviaciones del código de conducta



que, entre otras, incluirán las relativas a los aspectos de relación con los usuarios. Con ello SAMUR-PC tendrá elementos para incorporar medidas de mejora (formación, procedimientos, etc.) a la asistencia.

SAMUR-Protección Civil cuenta con un grupo de Seguridad de paciente donde se analizan posibles errores en la práctica asistencial con el fin de poner medidas que minimicen el riesgo, así como con un sistema de supervisión de la asistencia (valoración de desempeño en la escena con profesionales de medicina, enfermería y técnicos y técnicas expertos). Se trabaja, por tanto, en evitar el riesgo objetivo en la práctica asistencial y no solo el percibido por el usuario.

- Desde el departamento de Capacitación y Calidad Asistencial nos informan que:

Cuando reciben una reclamación, se ponen en contacto con los intervinientes, les informan sobre la reclamación y solicitan un informe a los intervinientes sobre el aviso tanto de forma verbal como por escrito. Asimismo, en algunos casos se hace necesario tras la lectura de los informes volver a reunirse con ellos con el fin de aclarar algunos puntos y en su caso corregir problemas.

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

Se han realizado acciones formativas para tratar la percepción de problemas en el traslado por parte de las USVB, tales como, Aspectos ético-legales en emergencias, Historia Electrónica en Soporte Vital Básico y se ha tratado este tema en los diversos planes de acogida a personal de nueva incorporación. La sensación de mal trato personal ha sido un objetivo de mejora en diversas acciones formativas como la de Humanización y la realización específica de un cinefórum sobre este tema.

Además, en las sesiones clínicas, principalmente las dirigidas a TATS, al final de las mismas, se suelen comentar las incidencias detectadas, sobre todo las referidas al trato al paciente y percepciones de mala asistencia.

Durante este año 2023 los TATS han realizado una formación obligatoria sobre Seguridad Clínica con el objetivo entre otros de reconocer la cultura de seguridad como un ítem de calidad asistencial.

En cuanto a las sesiones clínicas dirigidas a médicos y enfermeros, se han realizado durante el año 2023, acciones formativas tendentes al manejo de procesos no críticos, que son los originarios principalmente de estas reclamaciones.



3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023

VALORACIÓN DE LAS RECLAMACIONES:

De las 36 reclamaciones que nos han afectado 29 fueron desestimadas por no tener base o fundamento tras la oportuna investigación. Todas ellas se consideraron como actuación correcta.

7 fueron estimadas al entender que estaban fundamentadas y que teníamos algún tipo de responsabilidad en lo que se reclamaba.

MEDIDAS ADOPTADAS:

De las 7 reclamaciones estimadas, 4 generaron una reunión con la dotación afectada para informarles acerca de la reclamación y de la forma de proceder en el futuro.

1 dotación además fueron reconvenidas al entender que la reclamación revestía cierta gravedad.

En 2 ocasiones la reclamación se consideró realizar un apercibimiento de los actuantes.

Además, como ya se ha dicho, tanto el departamento de Normativas de Calidad cómo el Departamento de Calidad Asistencial son informados puntualmente de cada reclamación recibida, realizándose por el Departamento de Recursos, sugerencias acerca de actividades correctoras de los motivos de las reclamaciones hacia los diversos colectivos.

De todas estas actuaciones es informada la Dirección General de SAMUR Protección Civil.





ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DEL ÁREA DE GOBIERNO DE
URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD-----

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ MARÍA VICENT GARCÍA - SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 29/02/2024 10:02:52
CSV : 12SGV1FRC8B4GS6U



SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

Información de Firmantes del Documento



1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Según los datos extraídos del análisis estadístico de las SyR del 2023, en nuestra SGT se han tramitado un total de 71 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, con el siguiente desglose por tipo:

- Felicitaciones: 5
- Reclamaciones: 66

Del análisis de las SyR tramitadas en el año 2023, en función de la materia y submateria, el número total de reclamaciones relacionadas con la Tarjeta Azul es de 58, lo cual supone un 81,69 % de la totalidad de las SyR. El 18,31 % restante de reclamaciones tiene una escasa relevancia estadística, habida cuenta de que ninguno de los motivos que han dado lugar a su presentación llega al 5% de las entradas totales en nuestra unidad gestora. Esto se debe a que el ámbito competencial de nuestra SGT es muy limitado y tiene escasa incidencia en la ciudadanía.

En cuanto a los motivos que dan lugar a la presentación de reclamaciones relacionadas con la Tarjeta Azul, los más numerosos son por denegación al no cumplir con los requisitos económicos exigidos o con las condiciones para ser beneficiarios de la misma, o bien por no haber aportado la documentación que da derecho a su concesión.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Según hemos analizado anteriormente, el motivo de reclamación predominante en las SyR que se tramitan en nuestra SGT es por denegación de la tarjeta azul.

En el proceso de gestión de dicho título de transporte, el Ayuntamiento de Madrid es el encargado de la tramitación de las solicitudes de la Tarjeta Azul, pero la concesión, emisión y envío de la misma le corresponde al Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid.

Estas reclamaciones 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, Portavoz, Seguridad y Emergencias - D. G. Atención a la Ciudadanía), al que se pide el informe para elaborar la contestación al ciudadano.

Dado que en nuestra SGT no somos gestores de la tarjeta azul, sino que únicamente damos contestación a las reclamaciones presentadas, nuestras áreas de mejora van encaminadas no tanto a la subsanación de deficiencias en la prestación del servicio, como a la agilización y rapidez en los tiempos respuesta de dichas reclamaciones.



3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Un año más, hemos intentado cumplir con el compromiso de reducir el tiempo medio de respuesta, implantando 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.

Estas medidas han repercutido en una notable mejora en el tiempo medio de respuesta de las 71 SyR tramitadas durante el 2023, que ha sido de días 10 días naturales, con el siguiente desglose:

- 60 sugerencias y reclamaciones, es decir, el 84,5 %, se han contestado antes de 20 días.
- 11 sugerencias y reclamaciones, es decir, el 15,5 %, después de 20 días, no superando en ningún caso los 45 días.

Por tanto, hemos cumplido con el compromiso 8ª de la Carta de Servicios, tanto en el tiempo medio de respuesta, como en los porcentajes y días de tramitación.

En lo que respecta al compromiso 5º de la Carta de Servicios, referente a la personalización en las respuestas y a la calidad y claridad de las mismas, en esta SGT se intenta contestar al ciudadano de una manera comprensible y, a la vez, respondiendo con rigor jurídico a las cuestiones que se plantean.

En el caso de las reclamaciones relacionadas con la Tarjeta Azul, si bien todas las respuestas constan de una parte más estandarizada, dado que su concesión está sujeta al cumplimiento de unos requisitos establecidos y unos ingresos máximos, en el caso de que el ciudadano plantee cuestiones o circunstancias especiales, se personaliza la respuesta en los términos planteados en su reclamación.

Con el resto de sugerencias y reclamaciones se intenta cumplir con los estándares de calidad, personalizando las respuestas, contestando a lo planteado por el ciudadano y utilizando un lenguaje claro pero fundamentado jurídicamente. También se facilita el canal de acceso a la normativa municipal que regula aquellos asuntos que son objeto de reclamación.

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



INFORME ANUAL | 2023

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Información de Firmantes del Documento

MARGARITA MARIA TORRES RODRIGUEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION ESTRATEGICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 08/02/2024 11:32:31
CSV : 1H7VLI7FJPP18B1G



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Los principales motivos que han impulsado la presentación de 21 escritos en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones respecto a las materias competencia de esta Dirección General de Planificación Estratégica han sido los siguientes: el Callejero municipal y el Visor urbanístico del Geoportal.

- Callejero municipal

Las reclamaciones relacionadas con el callejero municipal alcanzan el número de 12, lo que representa el 57 % del total de las sugerencias y reclamaciones contestadas desde esta Dirección General.

Las causas de estos escritos se refieren a los problemas generados por la asignación errónea de la numeración de portales en edificios residenciales y la denominación de los viarios y de los barrios.

Las respuestas han explicitado los criterios utilizados para resolver estos problemas informando sobre diversos aspectos como la necesaria colaboración con el Servicio de



colocación de placas de vial y el procedimiento específico para cambiar la numeración y denominación de los viarios.

Por otra parte, la discordancia entre la información ofrecida por navegadores de internet (Google Maps, etc.) y el callejero municipal está generando confusión en la ciudadanía. En este sentido, debe señalarse el Ayuntamiento de Madrid ha notificado a dichos navegadores para que procedan a revisar sus bases de datos conforme a la información oficial.

- Visor urbanístico del Geoportal

Las 4 reclamaciones relacionadas con el Visor urbanístico suponen el 19% del conjunto de escritos asignados a esta Dirección General.

Los problemas del Visor urbanístico se refieren a su funcionamiento que, en momentos puntuales, no es correcto. Las respuestas a estas reclamaciones han sido elaboradas por el IAM (Informática del Ayuntamiento de Madrid) de acuerdo con sus funciones de gestor de incidencias del Visor.

Asimismo, algunas sugerencias proponen la creación de nuevas herramientas que mejoren la usabilidad de la aplicación del Visor como, por ejemplo, la inclusión de información sobre las autorizaciones a las terrazas.

Por último, otras sugerencias y reclamaciones se refieren a asuntos puntuales (Proyecto Barrios Productores, Plan Especial de Incremento y Mejora de las Redes Públicas en los barrios de promoción pública, Proyecto Bosque Metropolitano, etc.). En cuanto al Proyecto Bosque Metropolitano debe mencionarse que éste ha sido objeto de felicitación en un escrito que, además, aporta sugerencias para su mejora, las cuales han sido objeto de estudio por el personal técnico responsable de este Proyecto.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Las sugerencias y las reclamaciones sobre planes y proyectos impulsados por esta Dirección General no han requerido de acciones distintas a las señaladas en el contenido de las respuestas.

Como ha sido señalado anteriormente en algunas reclamaciones sobre el Callejero municipal, se ha procedido a notificar el contenido de éstas a otros servicios municipales y a las empresas que gestionan los navegadores.

Respecto a las reclamaciones sobre el Visor urbanístico, en las propias contestaciones se ha facilitado la información solicitada con los enlaces correctos y el acceso a recursos formativos necesarios para la utilización de dichas herramientas.



3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Las acciones señaladas en las respuestas a las solicitudes presentadas durante el año 2023 no precisan, en su mayoría, de medidas correctoras. En el contenido de estas respuestas se señalan los procedimientos adecuados para la mejora de los servicios prestados desde esta Dirección General.



Fdo.: Margarita Torres Rodríguez
Directora General de Planificación Estratégica

Información de Firmantes del Documento



INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEAMIENTO

Información de Firmantes del Documento



JAVIER HERNANDEZ MORALES - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 13/03/2024 13:11:42
CSV : 1RP7BHUICGTEZ3W



1. Análisis de las SyR recibidas durante el año 2023

La actividad de la Dirección General de Planeamiento (DGP) se desarrolla en base a las atribuciones asignadas por el Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.

La DGP se organiza para el ejercicio de sus competencias en las siguientes unidades:

Subdirección General de Actuaciones Urbanas

Subdirección General de Normativa

Subdirección General de Planeamiento

Fundamentalmente se encarga de la definición y desarrollo del modelo de ordenación urbana del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid de 1997 (PG97), por medio de la tramitación de las modificaciones del PG97, los Planes de Sectorización y los instrumentos de desarrollo del planeamiento general, tanto de iniciativa pública como privada.

La DGP durante el año 2023 trabajó entre otros en los siguientes temas principales:

En la redacción de la ampliación del Catálogo de Edificios Protegidos, aprobado definitivamente en octubre de 2023.

En la ampliación del Catálogo en edificios de arquitectura popular neomudéjar.

En la modificación de las Normas Urbanísticas del PG97 con el objeto de mejorar la calidad de las normas, su adaptación a las necesidades actuales, así como adecuar la normativa del uso residencial para optimizar la incorporación de elementos para la mejora de la habitabilidad en las viviendas, expediente aprobado definitivamente en noviembre de 2023.

En la refundición, simplificación y mejora de la normativa urbanística.

Principalmente las SyR recibidas en esta dirección general en 2023 se han referido a aclaraciones sobre el planeamiento urbanístico de aplicación en una determinada zona, también se refieren a nuevas propuestas, soluciones o alternativas sobre las figuras/instrumentos de planeamiento urbanístico en tramitación, o incluso, propuestas de tramitación de nuevos planeamientos con el fin de dar respuesta a inquietudes que trasladan los ciudadanos o necesidades públicas.

Algunas han propuesto el estudio e inclusión de determinados elementos en el Catálogo de Edificios Protegidos.

El número de SyR recibidas el año 2023 ha triplicado, prácticamente, los registros de las presentadas en los dos años anteriores, y los temas que en ellas se reflejan tienen un componente técnico notable que requieren de un estudio pormenorizado por parte de los técnicos de la dirección general.

Una vez valorados los resultados ofrecidos en esta memoria, se observa que los trabajos que realiza la DGP relativos al fomento de la publicidad activa facilitan el acceso de los ciudadanos al conocimiento de las actuaciones de la DGP.



Se interpreta que el aumento notable del número de SyR es debido a la sencillez que se ofrece para resolver las inquietudes de los ciudadanos en los aspectos técnicos del planeamiento y a la mayor cantidad de trabajos de desarrollo o mejora del planeamiento que está tramitando la dirección general.

2. Relación de Acciones/Medidas ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024

Con la finalidad de favorecer la publicidad activa, facilitar mayores rangos de información urbanística de acceso público directamente por los interesados, se trabaja de forma continua en la carga de antecedentes de expedientes de planeamiento aprobados y de los que se encuentran en tramitación, así como de diversa documentación que sirva de soporte aclaratorio de la acción de la dirección general.

Esta documentación es consultable a través del visor urbanístico, con su lógica de búsqueda por localización geográfica y en el portal de transparencia, con su lógica de búsqueda por tipos de expedientes: en tramitación, archivados o bien en periodo de información pública.

El volumen de trabajo generado por la tramitación de la SyR, a pesar del aumento producido, es asumible por el personal asignado.

3. Evaluación de resultados de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023

La DGP valora positivamente las acciones realizadas durante el pasado año y anteriores, con medidas de información específicas caso a caso que, teniendo en cuenta que las respuestas se basan en criterios técnicos que deben ser estudiados cuidadosamente, han permitido contestar todas las SyR presentadas en plazo y de manera adecuada.

EL DIRECTOR GENERAL DE PLANEAMIENTO

Javier Hernández Morales

Firmado electrónicamente





INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCION GENERAL DE GESTION URBANISTICA

Información de Firmantes del Documento



MADRID

JOSE MARIA ORTEGA ANTON - COORDINADOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2024 18:50:18
CSV : 1T3ESIVUXOPW2VHZ





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 2023, 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 las SyR recibidas, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- Indicación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. Análisis de las SyR recibidas en el año 2023

Durante el año 2023, la Dirección General de Gestión Urbanística actuó dentro de las competencias que atribuidas en virtud de lo establecido en el Acuerdo de 11 de Julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano y Acuerdo de 29 de junio de 2023, del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.





Desde el punto de vista de su estructura, está integrada por tres Subdirecciones Generales, encargándose cada una de ellas, en síntesis, de las materias que se indican a continuación, de acuerdo con las competencias delegadas por el citado Acuerdo de la Junta de Gobierno:

La Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo, tiene atribuida la gestión y defensa de los suelos incluidos en el inventario de Patrimonio Municipal del Suelo, así como llevar a cabo las actuaciones de conservación y mantenimiento de los inmuebles en condiciones adecuadas, incluyéndose aquí las actuaciones de urbanización y adecuación que sean necesarias para su mejor funcionalidad y para la garantía de los servicios urbanos, accesibilidad y seguridad.

La Subdirección General de Inventario y Valoraciones, se encarga de la elaboración de los informes de inventario, informes de valoración y en su caso depuración jurídica de los bienes que integran el Patrimonio Municipal de Suelo.

La Subdirección General de Gestión Urbanística tiene con función principal, ejecutar el planeamiento aprobado, lo que implica la tramitación e informe de los instrumentos de ejecución y gestión urbanística, así como la obtención de terrenos para redes públicas en la forma que corresponda a cada modalidad urbanística.

Durante el año 2023, la mayoría de las SYR recibidas fueron las relativas, a las competencias atribuidas a la Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo, en concreto:

- Reclamaciones por el mal estado de los solares Municipales.
- Reclamaciones por el uso indebido de los solares por los ciudadanos.
- Reclamaciones por rotura de mobiliario o instalaciones deportivas.
- Solicitud de desbroces y limpiezas.
- Solicitud de cerramiento de parcelas.
- Arbolado.
- Ocupaciones.
- Peticiones de información de asuntos de su competencia.

En la contestación al ciudadano, se le informó si la parcela estaba incluida en alguno de los contratos basados para su acondicionamiento, o si había previsión para ello durante ese ejercicio.

Por otra parte, se recibieron numerosas reclamaciones que excedían del marco de estas competencias, referidas fundamentalmente, al uso incívico que algunos ciudadanos realizan de los solares municipales, como su utilización como parques de perros o la realización de vertidos ilegales, cuestiones en su mayoría de orden público.

En estas ocasiones, con independencia del envío de una contestación en el sentido indicado en el párrafo anterior, se solicitó la división de la SYR, para que la Policía Municipal tuviera conocimiento de esos hechos, por considerarlos asuntos de su competencia.

No obstante, en determinadas ocasiones, la SYR no se pudo resolver de forma satisfactoria ya que, a pesar de ir referida a un solar incluido en el inventario del Patrimonio Municipal del Suelo, la reclamación o sugerencia se centra en cuestiones ajenas a las competencias de esta Dirección General.

Información de Firmantes del Documento





Respecto de las peticiones de información, están referidas en su mayoría a proyectos de urbanización en las que normalmente se pregunta por plazos de ejecución y fechas de apertura o poder conocer las instalaciones que se van a realizar.

A modo de ejemplo son numerosas las sugerencias en las que se solicitó la modificación del uso urbanístico asignado a una parcela, o la realización de actuaciones no permitidas por el Plan General de Ordenación Urbana. En estos casos, si bien fueron contestadas desde la Subdirección de Patrimonio Municipal del Suelo, informando a los ciudadanos sobre las actuaciones llevadas a cabo en el solar y explicando los motivos para no poder realizar una modificación de cambio de uso, se remitieron al órgano supervisor, a fin de que fueran remitidas a la dependencia municipal competente

Respecto de la Subdirección General de Gestión Urbanística, durante el año 2023, recibió ocasionalmente alguna SYR, relativas en todos los casos a la posible obtención de parcelas.

2. Relación de acciones/medidas ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Con carácter general, las medidas y acciones adoptadas son:

- Reclamaciones o sugerencias competencia de la Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo: Recibida la sugerencia relativa en la mayoría de los casos a la necesidad de realizar labores de limpieza, vallado y acondicionamiento de parcelas, se comprueba por la Subdirección General de Inventario y Valoraciones, que es de titularidad municipal y está incluida en el inventario del Patrimonio Municipal de Suelo, tras lo cual los servicios técnicos de la Subdirección General de Patrimonio de Suelo, a la vista de las circunstancias descritas y de la potencial gravedad de las mismas, realizan una inspección a la parcela para constatar en su caso, la necesidad de actuación inmediata o para su inclusión en el programa de trabajos anuales de acondicionamiento de parcelas.
- Reclamaciones o sugerencias que no son competencia de la Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo: En estos casos, cuando la sugerencia o reclamación versa sobre cuestiones que no son competencia de esta Subdirección, se le informa al ciudadano cual es la dependencia municipal que pueda atender la propuesta solicitada y asimismo se traslada la SYR a los servicios competentes para su resolución. En este sentido, y cuando la reclamación o sugerencia se refiere a actuaciones vandálicas o de orden público, como pueden ser usos indebidos del solar, rotura del vallado, se propone derivar la misma a los servicios de la Policía Municipal a efectos de su conocimiento y adopción de medidas oportunas.
- Algunas sugerencias han dado lugar a mejoras por su posible aplicación en instalaciones como incorporar los sentidos de la marcha en los circuitos o la instalación de carteles que identifiquen tramos de edades para la utilización de las mismas.
- Así mismo se están realizando contratos de mantenimiento para parques recién urbanizados que han quedado dentro del Inventario de Patrimonio Municipal del Suelo una vez ejecutados.

En definitiva, y con el objeto de subsanar las deficiencias detectadas y puestas de manifiesto por los ciudadanos, así como mejorar el servicio municipal, se atienden todas las reclamaciones recibidas de forma continua a través de un criterio de prioridades, en función de la gravedad o peligrosidad del hecho que se describe en la reclamación y de la periodicidad de los trabajos realizados en el solar de referencia.





A estos efectos, en el presupuesto de 2023, se aumentó la dotación presupuestaria en las partidas reservadas a los trabajos de acondicionamiento, y conservación de las parcelas incluidas en el Inventario del Patrimonio municipal del Suelo, a fin de asegurar y garantizar unas prestaciones adecuadas, no sólo en la conservación sino también en el acondicionamiento de los solares municipales, ya sea para dotarles de un destino provisional en beneficio de los ciudadanos, o para implantar en ellos el destino previsto por el planeamiento culminando así el proceso de ordenación urbanística.

Como consecuencia de lo anterior, el presupuesto del año 2023 tuvo un incremento de 3.539.172,60 €, lo que supone un 10,26% más que el año anterior, destinados a la conservación, mantenimiento y acondicionamiento de los solares incluidos en el Patrimonio Municipal de Suelo, a lo que se añadió, la cantidad de más de 22.000.000 euros para la renaturalización y puesta en valor de los suelos municipales mediante la ejecución e implantación de los usos previstos por el planeamiento.

3. Evaluación de resultados de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Desde esta Dirección General de Gestión Urbanística se procura dar respuesta de la mejor manera posible a las reclamaciones recibidas, y ello no sólo en lo referente a la premura en la respuesta al ciudadano, sino también y quizá de mayor importancia, en la realización de la actuación necesaria que permita subsanar el hecho objeto de la reclamación.

En cuanto al volumen de Reclamaciones y Sugerencias recibidas, tramitadas y contestadas, hay que significar que el sistema únicamente recoge como recibidas aquellas que son consideradas competencia de esta Dirección General de Gestión Urbanística y que son admitidas a trámite para dar la oportuna contestación. A estas, hay que añadir otro número elevado de Sugerencias y Reclamaciones que no son competencia de estos servicios y que deben ser devueltas a la unidad supervisora para su traslado a otra dependencia municipal. Estos trámites suponen una carga elevada de trabajo que no tiene correspondencia en la estadística anual, ya que estas deben ser estudiadas a efectos de identificar la parcela, comprobar su inscripción en el Inventario del Patrimonio Municipal del Suelo, y en su caso, determinar si existe alguna autorización de ocupación o adscripción, a favor de otro órgano municipal, Área de Gobierno o Distrito.

De acuerdo con lo expuesto, durante el año 2023 se recibieron más de 235 sugerencias y reclamaciones de las que se admitieron, por ser competencia de esta Dirección General 154. El resto, son las que han sido devueltas, no sin antes haber procedido a su estudio en la manera indicada.

En todo caso, se valora de forma positiva los resultados del informe de 2023 ya que a pesar de los pocos medios con que cuenta la Dirección General, se da el mejor servicio posible. Cada reclamación lleva aparejado un estudio de situación, una inspección técnica y una actuación inmediata en muchos casos. Seguiremos insistiendo para mejorar los resultados en la medida de lo posible durante este ejercicio 2024.

EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN URBANÍSTICA
PS Decreto 8 de febrero de 2024 del Delegado
del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.
EL COORDINADOR GENERAL DE URBANISMO

José María Ortega Antón

Firma electrónica



INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE LA EDIFICACIÓN

Información de Firmantes del Documento



MADRID

JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 26/02/2024 16:36:11
CSV : 1RHJV5NF0KN905KT



Las sugerencias y las reclamaciones, además de ser un espacio necesario de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Teniendo en cuenta el **Acuerdo de 29 de junio de 2023, de organización y competencias del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad**;, en el que se indica que corresponderán a la Dirección General de la Edificación (en adelante, DGE) las competencias en materia de conservación, rehabilitación y estado ruinoso de las edificaciones, Inspección Técnica de Edificios (ITE), así como la tramitación de licencias, ordenes de ejecución, declaraciones responsables, la disciplina urbanística y potestad sancionadora, durante el año 2023 la unidad gestora de la DGE ha tramitado un total de 82 solicitudes vinculadas a dichas competencias.

De las 82 SyR tramitadas se ha dado respuesta a 81 solicitudes, todas ellas dentro del plazo establecido y solo restaba una en activo al finalizar el año 2023. El tiempo medio de respuesta ha sido en el año 2023 de 19 días (25 días en 2022).



1.1. Análisis por tipo de expediente:

En el año 2023 las solicitudes tramitadas por la unidad gestora de sugerencias y reclamaciones de la DG de la Edificación tienen la siguiente distribución:

Tipo de expediente	Número de solicitudes
Sugerencias	7
Reclamaciones	75
Total	82

Las reclamaciones son el principal tipo de expediente, con un porcentaje de un 91% del total tramitado.

1.2. Análisis por materia y submateria.

La clasificación de las solicitudes presentadas atendiendo a la materia y submateria con la que se podrá realizar un análisis de los asuntos que son más reclamados, sugeridos o felicitados por la ciudadanía queda definida en la siguiente tabla:

MATERIA	Submateria	Número Solicitudes
Movilidad	Ocupación puntual de la vía pública (rodajes, mudanzas)	1
	Planeamiento viario	1
	Total	2
Atención Ciudadana	Tramitación electrónica	1
	Total	1
Urbanismo	Planeamiento urbanístico	1
	Licencias y declaraciones responsables urbanísticas	19
	Control de la edificación	49
	Control de la urbanización	5
	Total	74
Administración de la Ciudad	Notificaciones y comunicaciones	4
	Total	4
Vías y Espacios Públicos	Proyectos y obras de remodelación	1
	Total	1
Total		82

Por materias, los asuntos con más SyR son los de "Urbanismo" con un porcentaje del 90% del total de solicitudes tramitadas en la DGE, seguidos de "Administración de la ciudad" con un 5%. Estas dos materias suponen un 95% de las SyR tramitadas en la DG de la Edificación.



Atendiendo a las submaterias “Control de la edificación” es la que mayor número de SyR ha recibido en el año 2023, con un porcentaje del 60% del total de solicitudes tramitadas, seguido de “Licencias y declaraciones responsables urbanísticas” con un 23%, y “Control de la Urbanización” con un porcentaje del 6%.

1.3. Análisis por submatéria y categoría

Para realizar el análisis de las causas que han determinado la presentación de las SyR, se ha realizado un estudio pormenorizado de las solicitudes por grupos de submaterias y categorías:

SUBMATERIA	Categoría Unidad (Actual)	Número Solicitudes
Ocupación puntual de la vía pública (rodajes, mudanzas)	Molestias Obras	1
	Total	1
Planeamiento viario	Licencias y autorizaciones	1
	Total	1
Tramitación electrónica	Otros	1
	Total	1
Planeamiento urbanístico	Licencias y autorizaciones	1
	Total	1
Licencias y declaraciones responsables urbanísticas	ITE e IEE	1
	Licencias y autorizaciones	8
	Accesibilidad en edificios	1
	Otros	1
	Molestias Obras	2
	Tramitación electrónica	6
	Total	19
Control de la edificación	ITE e IEE	8
	Seguridad estructural de edificios	5
	Otros	5
	Molestias Obras	9
	Disciplina Urbanística	4
	Tramitación electrónica	2
	Conservación	1
	Denuncias	1
	Licencias y autorizaciones	14
	Total	49
Control de la urbanización	ITE e IEE	2
	Accesibilidad en los edificios	1
	Licencias y autorizaciones	2
	Total	5
Notificaciones y comunicaciones	Disciplina Urbanística	2
	Seguridad estructural	1
	Otros	1



	Total	4
Proyectos y obras de remodelación	Disciplina urbanística	1
	Total	1
Total		82

Los principales motivos por los que la ciudadanía ha presentado sugerencias y reclamaciones durante 2023 tienen reflejo en esta clasificación por materias y categorías ocupando el primer lugar las “Licencias y autorizaciones” que con 26 tramitadas suponen un 32% del total; en segundo lugar, las referidas a “Molestias por obras” con 12 solicitudes y un porcentaje del 15%, seguidas de las referidas a “ITE e IEE” con 11 solicitudes que representan un 14% del total y a las “Tramitaciones electrónicas” con 8 solicitudes y un 10%.

Comprobamos que han aumentado las sugerencias y reclamaciones de “Licencias y autorizaciones” así como las referidas a “Inspecciones Técnicas de Edificios e Informes de Evaluación de Edificios” y han disminuido las “Molestias por obras” aunque la mayoría de las reclamaciones de la categoría “Licencias y autorizaciones” están relacionadas con molestias que se producen durante la ejecución de obras.

Si atendemos a los tipos de expedientes se obtienen los siguientes datos:

SUGERENCIAS: se han presentado 7 sugerencias y cada una de ellas por un motivo diferente: el funcionamiento de las plataformas municipales SIGSA y CONEX, inspecciones a locales comerciales y solares, información sobre normativa y acelerar los trámites para conceder la licencia de primera ocupación de un edificio de viviendas.

RECLAMACIONES: Los principales motivos por los que se han presentado 76 reclamaciones se deben:

- En primer lugar, las reclamaciones de “Licencias y autorizaciones” que son las más numerosas con un total de 26, aunque la mayoría de ellas (17) se refieren a las molestias que generan las ejecuciones de obras por la ocupación de aceras y calzadas con materiales de construcción que, en algunos casos, impide el paso de peatones; se producen cortes de calles que perjudican la circulación de vehículos; los desperfectos causados en la vía pública; el ruido y el polvo que se genera en las obras, etc. Por lo tanto, si sumamos las 12 reclamaciones por “Molestias de obras” el principal motivo de las reclamaciones sigue estando relacionado con la ejecución de las obras.
- Las reclamaciones referidas a la Inspección Técnica de Edificios (ITE) e Informe de Evaluación de Edificios (IEE) son 11 y de diversa índole: problemas para consultar datos (3); problemas para contactar con el 010 y con el servicio de ITE (2), información sobre ITE de un edificio (1); quejas por la cuantía económica de las obras para mejorar la accesibilidad en un edificio (1); no tener acceso a una notificación (1); sobre el pago de subvenciones (1); por no estar registrada una



ITE por falta de medios (1;) y queja por las órdenes de ejecución derivadas de ITES desfavorables (1).

- c) Las reclamaciones relacionadas con las" tramitaciones electrónicas" que ascienden a 8 siendo las más numerosas los problemas con las notificaciones (5), seguidas de las motivadas por el funcionamiento de la aplicación de tramitación electrónica de expedientes SIGSA-SLIM- (2), y el no poder pagar las tasas de una declaración responsable online (1)

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2023 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2024.

Los principales motivos para que la ciudadanía presente SyR no están relacionados directamente con el funcionamiento de los servicios municipales que ofrece la DGE:

Las reclamaciones motivadas por las molestias de la ejecución de obras requieren para dar las respuestas adecuadas de un estudio de la situación, una búsqueda y recopilación de información, una inspección técnica y una actuación inmediata en muchos casos. Si no existen autorizaciones para ejecutar las obras o, existiendo, no se ajustan a lo concedido, se inician expedientes disciplinarios, sancionadores o medidas correctoras; si, por el contrario, existe título habilitante que ampare las obras y éstas se ajustan a lo concedido, se informa a la persona interesada que la situación o los hechos denunciados no suponen infracción de la normativa, aunque genere molestias o considere que no debería consentirse por el Ayuntamiento.

No resulta necesario adoptar medidas de mejora al respecto, al tratarse de situaciones concretas e individuales que quedan solventadas una vez finalizan las correspondientes obras. Aunque en este tipo de reclamaciones no se pueden dar respuestas inmediatas, cubrir las plazas vacantes en la DGE contribuiría a mejorar la gestión de las incidencias, reduciendo los tiempos de respuesta, para que las personas que sufren las molestias estén informadas.

De las reclamaciones de ITE-IEE solo una esta relacionada con el funcionamiento del servicio ITE al no poder registrar las ITES por falta de medios en el servicio. Como medida de mejora se procurará, en lo posible, el refuerzo de medios del citado Servicio.

Respecto a las reclamaciones relacionadas con tramitaciones electrónicas se deben en gran parte a problemas con las notificaciones por falta de conocimiento de su funcionamiento al intentar abrirlas fuera de plazo o no tener los ordenadores con las actualizaciones correspondientes. En estos casos la rapidez en la respuesta para indicar los servicios o las personas con las que contactar es fundamental para resolver el problema.

Se sigue trabajando con los servicios de Administración Electrónica y de Informática del Ayuntamiento de Madrid para mejorar su eficacia, desarrollando aplicaciones



informáticas de gestión urbanística que faciliten los trámites en los distintos canales de atención y obtener ayuda o respuesta a las dudas. Los grupos técnicos de las dos Subdirecciones Generales de la DGE dentro de la Estrategia Digital del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad continúan trabajando en la agilización de procedimientos administrativos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2023.

El procedimiento implantado en la DG de la Edificación para tramitar las SyR es eficaz y garantiza una atención de calidad a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos.

La unidad gestora que se encarga de la tramitación de las SyR en la DGE coordina las peticiones y el seguimiento de los informes a las unidades administrativas tramitadoras de expedientes, tanto de la Subdirección General de Licencias, como de la Subdirección General de Control de la Edificación, integradas ambas en la estructura de la Dirección General de la Edificación, lo que permite dar una respuesta rápida y una homogenización en su contenido.

Reducir los tiempos de respuesta es uno de los objetivos de la DGE, porque somos conscientes de que obtener una respuesta rápida y de calidad, aporta valor a la gestión y mejora, sin duda, la percepción de la ciudadanía. Este objetivo se ha conseguido en el año 2023 reduciendo el tiempo medio de respuesta a 19 días.

Todas las reclamaciones y/o sugerencias han sido estudiadas y valoradas por los diferentes servicios de la DGE implicados, mejorando los tiempos de respuesta para su contestación y posible resolución, y realizando la actuación necesaria que subsane el hecho objeto de la reclamación. Por ello, continuaremos esforzándonos para reducir el tiempo medio y la calidad de las respuestas, y agradeciendo a la ciudadanía tanto la utilización del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, como su interés en la mejora de los servicios públicos prestados.

Las acciones y medidas correctoras necesarias han estado enfocadas a la subsanación de deficiencias y mejora del servicio municipal, consiguiendo actuaciones rápidas, coordinadas y efectivas.

De los recursos disponibles en la DGE para llevar a cabo las mejoras indicadas en las reclamaciones cabe destacar la colaboración que presta todo el personal de la DGE a la unidad gestora, informando sobre las actuaciones y trámites realizados, en el respectivo ámbito de sus competencias.

El Responsable de la Unidad Gestora
Firmado electrónicamente
EL DIRECTOR GENERAL DE LA EDIFICACIÓN
Juan Carlos Álvarez Rodríguez





MADRID

urbanismo,
medio ambiente
y movilidad

Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad
Coordinación General de Movilidad
Dir. Gral. de Gestión y Vigilancia de la Circulación

INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION

Información de Firmantes del Documento



MADRID

MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2024 11:15:20
CSV : 1E4L4XQYCNW5AOSE



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANALISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

Durante 2023 se han recibido un total de 3.107 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones referidas a materias competencia de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, agrupadas en las siguientes submaterias:

- Multas: 1025 (32,99 %)
- Agentes de Movilidad: 363 (11,68 %)
- Señalización de tráfico: 335 (10,78 %)
- Personas con movilidad reducida: 314 (10,10 %)
- Madrid ZBE: 161 (5,18 %)
- Rodajes: 145 (4,66 %)
- Taxi: 121 (3,89 %)
- Regulación del tráfico: 100 (3,21 %)
- Vehículos de Movilidad Urbana: 72 (2,31 %)
- Atención al Público: 23 (0,74 %)



- Otros temas: 448 (14,41 %)

El primer hecho relevante la disminución del número total de sugerencias y reclamaciones presentadas a lo largo de 2023, respecto del año inmediatamente anterior (3.107 por 3.852), lo que supone un descenso del 19,34 %.

De un examen de los datos concretos, puede comprobarse que existen cuatro materias que por sí solas acaparan el 65,6% del número total de SyR presentadas, y que son las referidas a “multas” (32,99%), “agentes de movilidad” (11,68%), “señalización de tráfico” (10,78%) y “personas con movilidad reducida” (10,10%).

Analizando cada una de las categorías principales, se observan los siguientes hechos destacados:

- **Multas (32,99% 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” (79,3%), así como las referidas tanto a solicitudes de remisión de “duplicados de notificaciones y/o cartas de pago” (8,4%) y de “justificantes de pago” (5,8%). Respecto a los datos de 2022, se ha producido un incremento del 8,2%, consecuencia de la entrada en funcionamiento de Madrid Zona de Bajas Emisiones (Madrid ZBE), que ha conllevado el incremento de denuncias y multas y, por consiguiente, también el de reclamaciones y sugerencias en relación con la tramitación administrativa de las mismas a todos sus niveles.
- 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. En cuanto a las reclamaciones sobre “duplicados de notificaciones y/o cartas de pago”, se refieren en su inmensa mayoría a problemas de retrasos en la entrega de las notificaciones remitidas por correo postal certificado, lo que motiva que las cartas de pago lleguen ya caducadas a la persona destinataria.
- Especial mención debe hacerse a la categoría “Madrid ZBE” (5,18% del total), en la que se recogen las reclamaciones y sugerencias realizadas por la ciudadanía respecto de la entrada en vigor de la penúltima fase de Madrid ZBE, y en las que han sido mayoritarias las quejas por personas propietarias de vehículos sin distintivo medioambiental que, por olvido o desconocimiento, no habían tramitado el cambio de domicilio fiscal y alta en el pago del IVTM en la ciudad de Madrid, y que veían como no podían circular sin riesgo a ser denunciados. Se han incrementado las solicitudes relacionadas con Madrid Zona de Bajas Emisiones (Madrid ZBE) tras la



puesta en producción de 257 lectores de matrículas que controlan el acceso a las zonas de interior de M30 y M30, ascendiendo al 24% del total.

- En cuanto a las reclamaciones o sugerencias referidas a unidades semafóricas, suponen el 56 % de las SYR recibidas, incluyendo solicitudes de instalación de nuevos cruces, semaforizaciones de pasos de peatones, modificaciones de regulación o aumentos del tiempo de peatón en los cruces. Cabe destacar, que de las SYR recibidas sobre regulación semafórica durante el año 2023, un 20% son relativas a los nuevos cruces instalados y cambios de regulación realizados para dar servicio al Bus Rapid Transit (BRT) en los barrios de Valdebebas y Sancharro.
- Son también numerosas las SYR relacionadas con avisadores acústicos para personas con déficit visual, siendo un 14% del total. Se incluyen en este caso solicitudes de instalación de nuevos avisadores, modificaciones de volumen que abarcan tanto solicitudes de disminución del volumen por molestias de ruido como solicitudes de aumento de volumen debido a que el ruido ambiente impide que se escuche correctamente, así como modificaciones de horarios debido a los itinerarios realizados por las personas con déficit visual.
- Agentes de Movilidad (11,68% del total anual): lo primero a destacar es que se ha producido una disminución del número total de reclamaciones por este concepto de un 22% respecto al año 2022. 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” (23,67%), seguidas por “infracciones de bicicletas y VMU” (13,05%) y “infracciones de motocicletas” (12,17%) y “solicitud de presencia de Agentes”, generalmente por atascos o retenciones de tráfico (9,73%).
- Transportes públicos (3,89% del total anual): se recogen las reclamaciones presentadas respecto del servicio de Taxi de la ciudad de Madrid, que incluye cuestiones muy variadas tales como el incumplimiento del régimen de tarifas, paradas de taxi y libranza prestación del servicio, conducción inadecuada, atención o trato, itinerario y tarifas o estado del vehículo. Con respecto a 2022, se observa un descenso de determinadas reclamaciones como las relacionadas con la contratación de servicios de taxi a precio cerrado, las lunas tintadas de los vehículos que prácticamente han desaparecido como motivo de queja.
- Ocupaciones de vía pública y autorizaciones de estacionamiento para personas con movilidad reducida (14,76% del total anual). En la mayoría de los casos, referentes a cuestiones sobre tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida TEPMR y autorizaciones para la ocupación de la vía pública por motivo de Rodajes cinematográficos de publicidad y series televisivas. Respecto a las referidas a TEPMR, más de la mitad se refieren a demoras en la tramitación de las renovaciones,



si bien la tarjeta había sido solicitada dentro del plazo de solicitud y se encontraban en estado de prórroga. Del resto, la mayoría se refiere a demoras en la tramitación de la tarjeta nueva debido al volumen de solicitudes, si bien dentro del plazo legal para resolver, el colectivo al que está destinado estas tarjetas tienen unas necesidades específicas. Algunas se refieren a la posibilidad de contactar telefónicamente con los trabajadores del Negociado de Autorizaciones para saber el estado de sus solicitudes, si bien los datos de contacto están reservados para resolver consultas internas, se están respondiendo los correos electrónicos dirigidos al correo genérico del propio Negociado. En cuanto a las ocupaciones de la vía pública por motivo de Rodajes, prácticamente la totalidad de ellos se deben a disconformidad de los vecinos con la actividad, al ver las plazas de aparcamiento de su barrio ocupadas de forma periódica y en ocasiones excediendo los extremos autorizados.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

a. Subdirección General de Agentes de Movilidad

Durante 2023 se han llevado a cabo las siguientes medidas:

- Aprobación y desarrollo de un nuevo procedimiento que se implementará en las unidades para dar una respuesta de mayor calado en la solución de las SyR que los ciudadanos nos hacen llegar.
- Establecimiento de campañas específicas, así como planes de acción cuando una SyR se compruebe que es reiterada, siendo campaña si es de carácter general o plan de acción si se produce en un lugar u horario determinado.
- Mejora de la contestación de las SyR a través de la realización de contestaciones más personalizadas, criterios que están ajustados a la realización de los trámites en tiempo y forma, sin excedernos de los 60 días como máximo.
- Análisis para la mejora de los tiempos de respuesta en la contestación de las SyR, detectando las situaciones que provocan retrasos, para ello se ha pedido a través del correo "sugyreclamaciones@madrid.es" que se introduzcan nuevos ítems en el formulario.

Por otra parte, se han planificado para 2024 las siguientes actuaciones:

- Desarrollar un Programa de Seguimiento de SyR para aquellas reclamaciones que lo requieran con el objeto de que la actuación no se circunscriba a una respuesta por escrito, si no que se materialice en actuaciones concretas tendentes a resolver el problema que comunica el ciudadano.



- Impartir formación específica sobre la gestión de las SyR, especialmente a los mandos, que optimice la eficacia de su gestión y visibilice la importancia de esta herramienta y el efecto en la percepción ciudadana del Cuerpo de Agentes de Movilidad.
- Identificar y compartir Buenas Prácticas entre las diferentes unidades y secciones dentro de la organización para reducir el número de reclamaciones y mejorar la respuesta al ciudadano.
- Realizar propuestas para la mejora de la movilidad de la ciudad derivadas de la actuación en calle por SyR. Los Agentes de Movilidad son los primeros intervinientes, por su presencia en calle y las inspecciones para dar respuesta a las SyR les permite definir acciones que, tras el correspondiente análisis por el departamento competente, repercutan en una mejora estable de la movilidad.

b. Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación:

- Continuar con el proyecto municipal de Comunicación Clara, en el ámbito de las notificaciones en materia de multas de circulación, con el fin de mejorar la comprensión de su contenido por parte de las personas destinatarias de las mismas.
- Modificación y adaptación de los procedimientos internos de tramitación de dudas y peticiones relacionadas con los diferentes estados de tramitación administrativa de los expedientes de multas de circulación efectuadas por particulares, con el fin de reducir los plazos de respuesta
- Modificación de los procedimientos internos de remisión de documentaciones, cartas de pago y justificantes de abono, efectuadas por la ciudadanía, con el fin de maximizar su eficiencia y evitar dilaciones innecesarias.
- Optimización tanto de los procedimientos informáticos internos como del funcionamiento 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 y comunicación.

c. Subdirección General de Régimen Jurídico y Autorizaciones

- Se ha dotado de más personal procedente de EMT como apoyo al Negociado de Autorizaciones.
- La dimensión del personal a ejercer sus funciones en este Negociado es de 4 auxiliares administrativos y de 1 jefe/a de negociado, se han cubierto 3 de las plazas de auxiliar administrativo y se ha ofertado la plaza de Jefatura de Negociado para ser cubierta en 2024, así mismo se ha apoyado al Negociado de Autorizaciones con la Adjunta al Departamento de Autorizaciones, quien ha ubicado su puesto de trabajo en el propio Negociado, siendo accesible a las personas que trabajan en él para tener una rápida respuesta a las cuestiones que



van surgiendo. También se ha ofertado una plaza de Administrativo-Auxiliar Administrativo como apoyo al trabajo del Departamento de Autorizaciones.

- Se ha modificado la página web para contener información más actualizada, y resaltando extremos muy importantes que pudieran resolver rápidamente la información necesaria por los interesados.
- Respecto a los Rodajes, se han reducido el número de reclamaciones, recordándose a los profesionales del sector que tengan en cuenta a los vecinos. Así mismo se ha limitado el uso de algunos puntos tensionados. En otros casos, se ha hecho especial hincapié en las funciones de agentes intervinientes de Policía Municipal y Agentes de Movilidad de cara a conductas fuera de la normativa (gases, humos, ruidos, iluminación, nocturnidad, exceso en los metros utilizados respecto de los autorizados...) pudiendo requerir su presencia para las comprobaciones que se consideren oportunas.

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, ajustes de horario y volumen según necesidades, siempre estudiándose de forma personalizada estableciendo las reglas de equilibrio y coordinación de las medidas tendentes a garantizar ambos derechos (seguridad e integridad física de las personas con deficiencias visuales frente a la imperativa obligación jurídica de proteger 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).
- Diseño de itinerarios peatonales para poder ampliar el horario de funcionamiento de los avisadores acústicos, después de un estudio exhaustivo de la zona por parte de los servicios técnicos.
- 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.
- Modificaciones en las programaciones de los cruces: mejora de tiempos de peatón en los ciclos semaforicos, adaptándolos a las infraestructuras y cumpliendo en todo momento con la Normativa de Accesibilidad; se han 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 que el peatón pueda descansar mientras cruza el paso de peatones) cumpliendo con lo establecido en



la norma 2, apartado 1.3.b), del RD 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba "El Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas. Esta ampliación de la señalización semafórica facilita y garantiza el giro a izquierdas que se realizaban por filtración, pasos de peatones, etc.

- Traslado de elementos semafóricos para facilitar y garantizar los giros e incorporaciones del transporte público, autobuses de la EMT.
- Sustitución de columnas por báculos con el fin de mejorar la visibilidad y seguridad vial de las señales luminosas a los conductores.
- Análisis y mejora continua del recorrido realizado por el Bus Rapid que presta servicio en Sanchinarro y Valdebebas
- Corrección de posibles errores en la lectura de matrículas de las cámaras que controlan el acceso a Madrid Zona de Bajas Emisiones y actualización de listas blancas del sistema.
- Mejora en el enfoque y situación de las cámaras de Madrid Zona de Bajas Emisiones

En lo referido al Servicio del Taxi, durante 2023 se han acometido actuaciones en diferentes ámbitos:

a) Normativas:

- Elaboración y tramitación administrativa y contable de la convocatoria de Subvención para fomentar la adquisición de vehículos autotaxi Cero emisiones y Eco, correspondiente a la anualidad 2023.
- Elaboración y tramitación administrativa y contable de la convocatoria de subvención para fomentar la adquisición de vehículos adaptados para el transporte de personas que se desplazan en silla de ruedas (eurotaxi), Cero emisiones y Eco, correspondiente a la anualidad 2023.
- Resolución de 22 de febrero de 2023 de la Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación por la que se aprueban las Instrucciones internas de funcionamiento de las Revisiones Municipales y el Calendario de la Revisión Administrativa de las licencias de autotaxi 2023, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos y condiciones de prestación del servicio de las licencias de autotaxi, con especial incidencia en la revisión de las licencias que tienen adscrito un vehículo adaptado.
- Resolución de 21 de diciembre de 2022 de la Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación por la que se establece el régimen ordinario de descansos para el año 2023, regulándose el sistema de libranzas de las licencias de autotaxi en días festivos de lunes a viernes, el correspondiente a los sábados y los domingos, y, los turnos de descanso durante el período estival.
- Resolución de la Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación por la que se establecen las medidas oportunas para el debido control de la aplicación de las tarifas del servicio de taxi en el Área de Prestación Conjunta de



Madrid aplicables a partir del 1 de enero de 2023. En esta resolución se recogen las tarifas del taxi aprobadas por el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid y aquellas medidas complementarias para garantizar su adecuada aplicación.

b) Gestión de procedimientos

- Se ha modificado el módulo de conocimiento de la Lengua castellana del examen para la obtención del permiso municipal de conductor de autotaxi ampliando el número y variedad del banco de preguntas disponibles e incrementando el número de aciertos mínimos exigidos para aprobar de 14 a 18 aciertos mínimos de un total de 24 preguntas.
- Se ha actualizado el procedimiento de sustitución de vehículos autotaxi por el sistema de libre elección, diversificando así la oferta de vehículos autotaxi y facilitando la disponibilidad de nuevos vehículos, lo que ha facilitado la sustitución de más de 521 vehículos por este sistema.
- Se ha impulsado la tramitación telemática de solicitudes mediante la implantación de un sistema automatizado de descargas de solicitudes presentadas a través de la sede electrónica, mejorando la gestión de las solicitudes que entran por este canal reduciendo los tiempos de tramitación.
- Se ha realizado un programa de revisión extraordinaria de los vehículos Eurotaxi. La experiencia ha permitido obtener una visión en conjunto de las deficiencias más habituales de la flota de eurotaxi, optimizando las futuras inspecciones.

c) Estudios del sector del taxi

- Se ha elaborado la documentación necesaria para la contratación de un estudio del taxi que incluye análisis sobre demanda del servicio del taxi, costes de explotación de las licencias de autotaxi y de ponderación de las tarifas del sector.

d) Servicios de información a la ciudadanía

- Definición de mejoras, mantenimiento preventivo y evolutivo de la aplicación oficial del taxi de Madrid, TXMAD, conforme a las sugerencias recibidas.
- 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 de vehículos autotaxi
- Actualización periódica de contenidos de la Web municipal: noticias, trámites y gestiones.
 - Actualización e histórico de noticias del taxi.
 - Reestructuración de los contenidos del examen para la obtención del permiso municipal de conductor de autotaxi diferenciando los pasos a



seguir relacionadas antes y después de aprobar el examen, con posibilidad de los alumnos de consultar en la web el resultado del examen

- Reuniones periódicas con las Asociaciones representativas de titulares de licencias de autotaxi para informar de los asuntos de su interés e intercambiar y compartir criterios para mejorar la calidad en la prestación del servicio de autotaxi.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

a. Subdirección General de Agentes de Movilidad

- En cuanto a la aprobación y desarrollo de un nuevo procedimiento, en 2023 se ha actualizado el Mapa de Procesos del Cuerpo de Agentes de Movilidad, desarrollado, entre los Procesos de Apoyo, uno específico para la Gestión de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, junto a los de Infraestructuras, Recursos y Contratos, al de Personas y al de Nuevas Tecnologías y digitalización. Este proceso se ha elaborado desde una perspectiva global para integrar a todas las unidades involucradas en la gestión de las SyR y está enfocado, en última instancia, en ofrecer al ciudadano una respuesta adecuada en el menor tiempo posible.
- Respecto al establecimiento de campañas específicas, así como planes de acción cuando una SyR se compruebe que es reiterada, se han puesto en marcha más de 50 acciones derivadas de cuestiones que los ciudadanos han trasladado mediante en canal de SyR, bien a través del formato “*campaña*” si es de carácter general, bien a través del formato “*plan de acción*”, de carácter específico. Esta medida ha potenciado la imagen del Cuerpo de Agentes de Movilidad al percibirse una respuesta directa a los requerimientos ciudadanos.
- Por lo que se refiere a la mejora de la contestación de las SyR a través de la realización de contestaciones más personalizadas, ajustados a los criterios de tiempo y forma, el pormenorizado trabajo de sistematización de respuestas para extraer aspectos comunes con los que elaborar textos genéricos, se ha completado con un tratamiento individualizado de los escritos para reflejar en la respuesta enviada a cada ciudadano las cuestiones concretas que plantea en cuanto a la materia, la ubicación y las peculiaridades del caso, la normativa aplicable al caso, las acciones concretas que se han llevado a cabo y las medidas a adoptar del cara al futuro para evitar las situaciones indeseables que nos traslada.
- Finalmente, se ha llevado a cabo un exhaustivo análisis para la mejora de los tiempos de respuesta en la contestación de las SyR, detectando las circunstancias que provocan retrasos. Para ello se han introducido nuevos ítems en el formulario y se han coordinado las unidades para acortar plazos, mejorar los informes del servicio para evitar requerimientos de aclaración y reducir errores e incidencias.



Este análisis, y las acciones adoptadas, han supuesto una drástica reducción del tiempo medio de respuesta que ha pasado de 30,58 días en 2022 a 13,41 días en 2023, lo que supone una reducción del plazo medio de respuesta de más del 56%. Por otra parte, el número de SyR contestadas en menos de 45 días han pasado del 83,79% en 2022 al 90,49% en 2023 y el número de aquellas SyR con plazo de respuesta menor a 60 días, ha pasado del 13,45% en 2022 al 8,63% en 2023. Finalmente, el número de SyR contestadas en más de 60 días cayó sensiblemente de 16 en 2022, un 2,15% del total, a sólo 2 en 2023, lo que representa un 0,44%.

- Además de todo lo anterior, se ha introducido como innovación el uso de fotografías en los informes que sirven de base a las respuestas de SyR para ilustrar la comprobación por parte de los Agentes de la situación descrita por el ciudadano y, especialmente, de los resultados obtenidos tras las acciones llevadas a cabo.

b. Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación:

- Se han disminuido notablemente los plazos de respuesta ante peticiones por parte de las personas interesadas de justificantes de pago de multas de circulación y documentaciones administrativas de los expedientes, mediante su respuesta a través de dos cuentas de correo electrónicos especialmente dedicadas a ello y la habilitación de la consulta telemática a través del servicio “Mi Carpeta” de la web municipal.
- Se han modificado y optimizado los procedimientos internos de tramitación de devoluciones de ingresos indebidos por pago de multas de circulación, con el fin de disminuir los tiempos de tramitación.

c. Subdirección General de Régimen Jurídico y Autorizaciones:

- En cuanto al Negociado de Autorizaciones, la incorporación de personal de EMT como apoyo al Negociado de Autorizaciones, ha resultado muy positiva, posibilitando la apertura de más puestos de trabajo para la atención al público.
- La cobertura de puestos de trabajo por personal funcionario de carrera ha permitido una mayor especialización de los trabajadores.
- Se ha observado que, de acuerdo al contenido de las reclamaciones presentadas a pesar de actualizarse la información en la página web, los ciudadanos siguen sin recibir información adecuada, ya sea a través de Línea Madrid o por iniciativa propia, sobre todo en cuanto al funcionamiento de la prórroga de las TEPMR, objeto de la gran mayoría de las reclamaciones recibidas por este servicio, generándose gran malestar entre el público.
- No se han repetido en el tiempo reclamaciones respecto al trato ofrecido por los agentes de seguridad.



- No se han repetido en el tiempo reclamaciones respecto al trato ofrecido por los trabajadores del Negociado de Autorizaciones, de hecho, han llegado varias felicitaciones por el trato ofrecido.
- Una vez indicados los extremos legales y la posibilidad de requerir presencia policial no suele haber reincidencia en las reclamaciones por acciones de Rodaje.

d. Subdirección General de Regulación de la Circulación y servicio del Taxi:

En cuanto al servicio de regulación de la circulación, se han adoptado las siguientes acciones y medidas correctoras:

- Mejoras en los tiempos de peatón, cumpliendo con la normativa de Accesibilidad.
- Se ha mejorado la circulación, tanto de vehículos como de peatones, en varias intersecciones de la ciudad.
- Mejora de la accesibilidad de la ciudad.
- 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.
- Mejora de la regulación de las intersecciones instaladas para la circulación del Bus Rapid
- Mejora de la captación de vehículos en el acceso a Madrid Zona de Bajas Emisiones

En lo que respecta al servicio del Taxi, se han realizado las siguientes acciones y medidas correctoras:

a) Gestión y simplificación administrativa:

- Aumento de las solicitudes examen para la obtención del permiso municipal de conductor de autotaxi, con un total de 131 exámenes celebrados y 5.490 aspirantes convocados, con un porcentaje medio de aprobados del 39%.
- Incremento de un 3% del número de conductores en activo con Tarjeta de identificación de conductor que están prestando servicio como conductor.
- Eliminación de la revisión del permiso municipal de conductor de autotaxi sin que haya producido una merma en la calidad del servicio prestado por los taxistas.
- Reducción en un 40% del número de incidencias de Objetos perdidos a través del formulario de la web y TXMAD (app oficial del Taxi de Madrid), de las cuales un 18 % se han resuelto de forma favorable.
- Reducción del trámite de la revisión de las licencias, habiéndose gestionado la mitad el número de licencias a revisar, al incluir para el año 2023 solo las licencias cuyo número ordinal finaliza en número impar.



b) Mejora medioambiental

- Incremento de la flota de vehículos Eco y Cero emisiones (86,58%M considerando el total de 15.776 licencias de autotaxi), siendo del 83,52% los vehículos ECO y el 3,07% los vehículos Cero emisiones.
- Reducción de la flota de vehículos de categoría B de clasificación medioambiental, siendo en la actualidad prácticamente residual.

c) Accesibilidad

- Seguimiento de la implementación del bucle magnético con motivo de la sustitución de los vehículos autotaxi con un total de 2.926 unidades nuevas.
- Incorporación del código Navilens en los adhesivos tarifarios disponibles en los vehículos autotaxi.
- Progresiva reducción de la flota de taxi adaptados por lo que se convoca una subvención específica para estos vehículos con un importe de 20.000 euros por vehículos nuevos y 10.000 euros por vehículos de segunda mano, con un total de 12 beneficiarios.

En Madrid, a fecha de la firma electrónica.

**La Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación.
Marta Alonso Anchuelo.**

Información de Firmantes del Documento



INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS
DE MOVILIDAD

Información de Firmantes del Documento

M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2024 09:45:33
CSV : 1AP7KWDUCJPILPW7



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

*En este apartado se deberán relacionar las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.*

Consiste en realizar un ejercicio retrospectivo de extracción en busca de asuntos, circunstancias, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2023 motivaron la entrada de un número relevante de SyR y que, por tanto, se puedan asociar con un cierto nivel de insatisfacción ciudadana. Para cada uno de esos asuntos o motivos a destacar deberá reflejarse el número total de SyR recibidas y su peso porcentual en el total de las entradas atendidas por la unidad gestora en el ejercicio. En cualquier caso, debe evitarse que este apartado consista en una detallada enumeración de todos y cada uno de los motivos que han derivado en la presentación de SyR.

En lo que respecta a las felicitaciones, si se detectasen aspectos concretos que hubiesen acumulado un número significativo de entradas (por encima de 10 entradas) deben reflejarse también.



2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior, como constatación de que el Ayuntamiento tiene una capacidad de respuesta ágil y directa a las demandas ciudadanas presentadas a través del Sistema SyR. Debe haber, por tanto, una correlación directa entre las acciones y medidas aquí reflejadas y los asuntos, circunstancias, problemas o incidencias referidos en el apartado anterior.

No se trata, en ningún caso, de presentar el entramado de programas, planes y actuaciones de la unidad gestora para el ejercicio, sino de identificar aquellas actuaciones que tengan, hayan tenido o vayan a tener una incidencia clara y directa sobre los asuntos previamente referidos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Para las actuaciones, proyectos o planes referidos en el apartado anterior y cuyo recorrido permita disponer de indicadores válidos de rendimiento.

Para las medidas correctoras puestas en marcha en 2023 para dar respuesta a los ámbitos de mejora señalados por la ciudadanía mediante el Sistema SyR, habrán de buscarse indicadores válidos de resultados o rendimiento, que permitan aportar referencias sobre su eficacia.

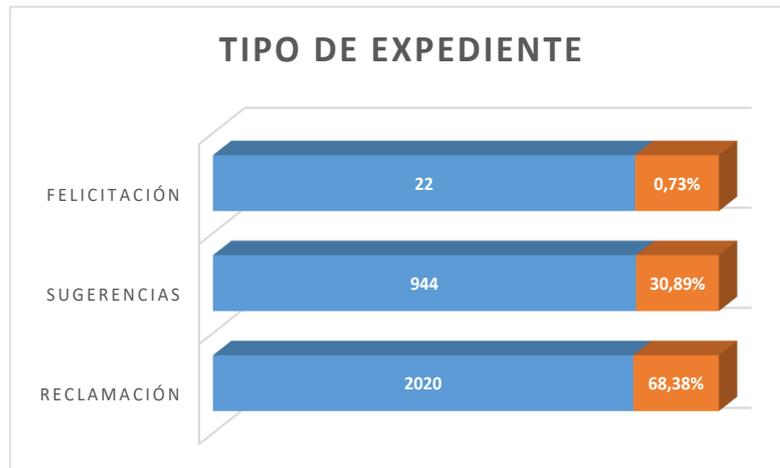


1. ANALISIS DE LAS SYR RECIBIDAS EN 2022

1.1. Entrada

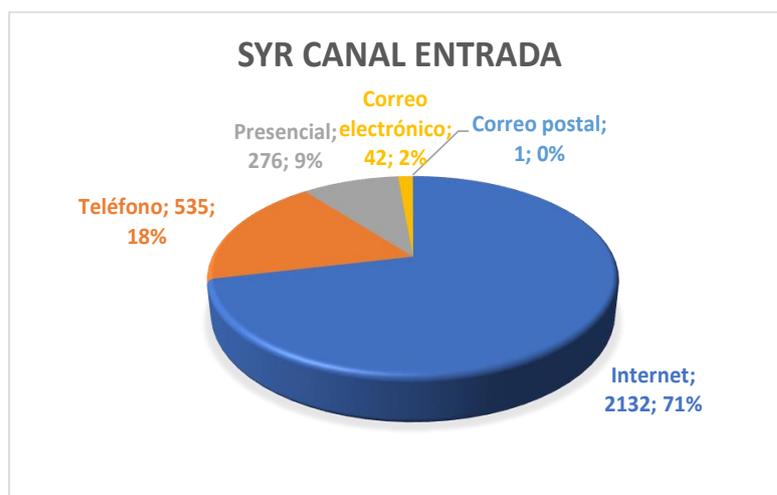
En la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad han entrado un total de 2.986 SYR en 2023.

El 68,38% de las entradas (2020), corresponden a reclamaciones mientras que el 30,89% (944) a sugerencias y el 0,73% restante (22) a felicitaciones.



– Distribución por canal de entrada:

La mayor parte de las solicitudes presentadas en 2023, el 71,40%, se realizaron a través de medios telemáticos. El teléfono fue el segundo medio de entrada representando el 17,40% mientras que 9,24% tuvieron entrada presencial. Finalmente 1,41% de las SYR se recibieron por correo electrónico y tan sólo el 0,03% por correo postal,



1.2. Clasificación de las SYR

– Materias

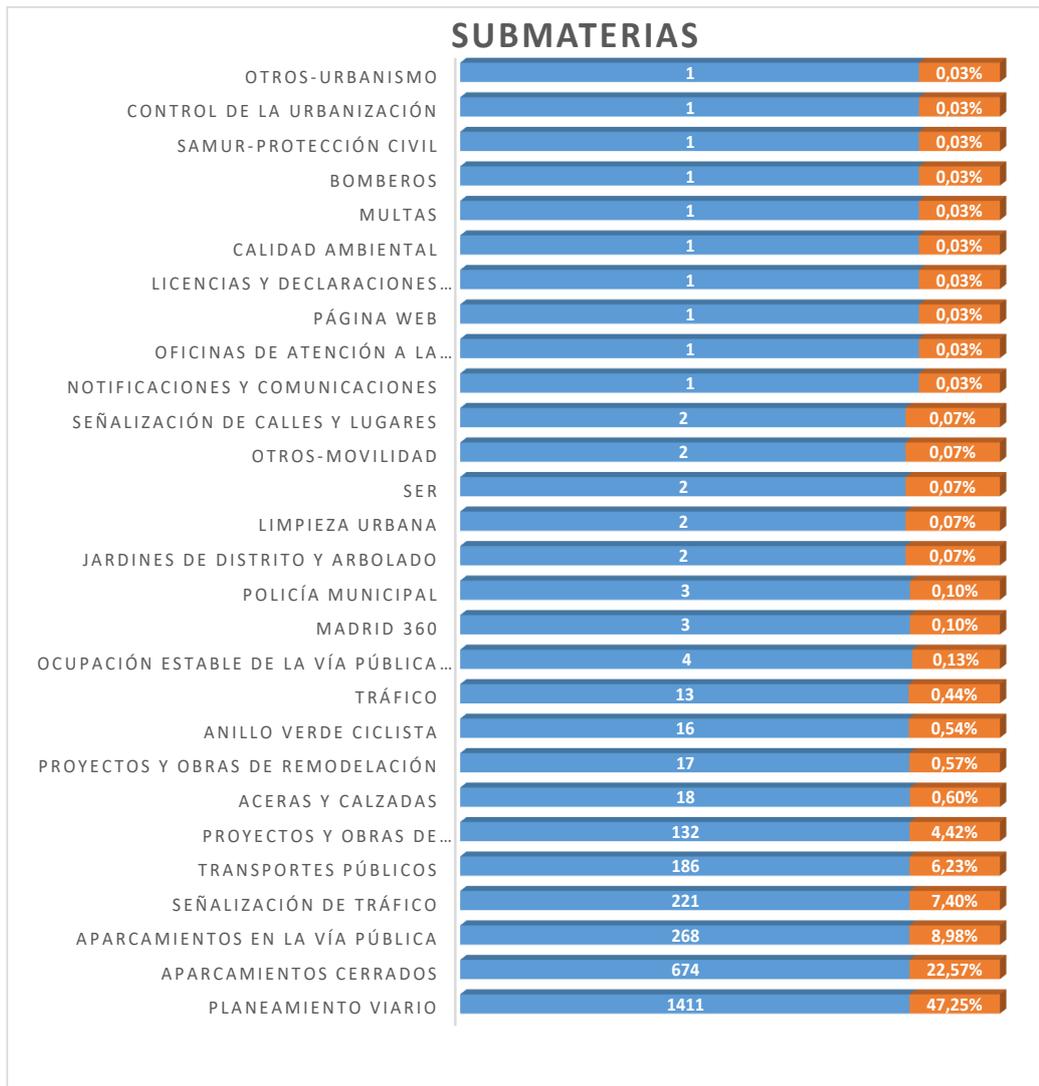
En cuanto a la materia, en el año 2023, destaca principalmente “la movilidad”, con 2917 solicitudes que representan un 97,69% del total de las solicitudes.



– Submaterias

En cuanto a las submaterias el Planeamiento Viario (1411) supone un 43,25% casi la mitad, superando las 1000 solicitudes y Aparcamientos Cerrados que representa un 22,57 /%. (674)





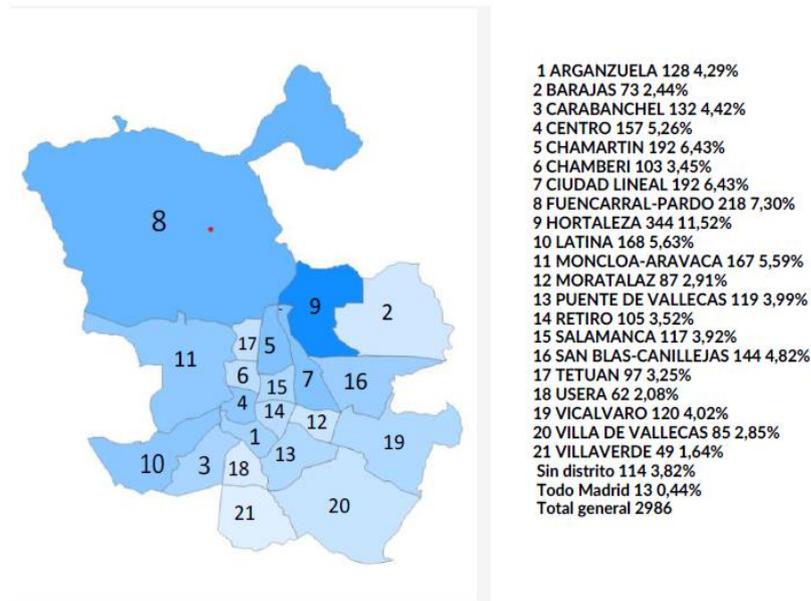
Información de Firmantes del Documento



– Localización por Distrito

El distrito más activo durante el año 2023, en la utilización de la aplicación municipal de sugerencias y reclamaciones relativas a la planificación e infraestructuras de movilidad, ha sido el de Hortaleza seguido por Fuencarral-Pardo. Por el contrario, los que menos lo han utilizado han sido los de Villaverde y Usera.

Localización por Distrito



1.3. Tramitación

– Estado de tramitación

Del total de las 2986 solicitudes que han tenido entrada en la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad la mayoría están en estado terminado, un 95,55% (2847), de las cuales se han contestado el 95,34% (2.853) y se han inadmitido un 0,20 % (6).

El 0,23/% (133) están en estado activo de las cuales 126 están asignadas y las restantes en: "Pendiente de informe" (3), "Pendiente validación de respuesta inadmisión" (2), "Pendiente envío postal" (1) y "Pendiente de elaboración respuesta" (1)



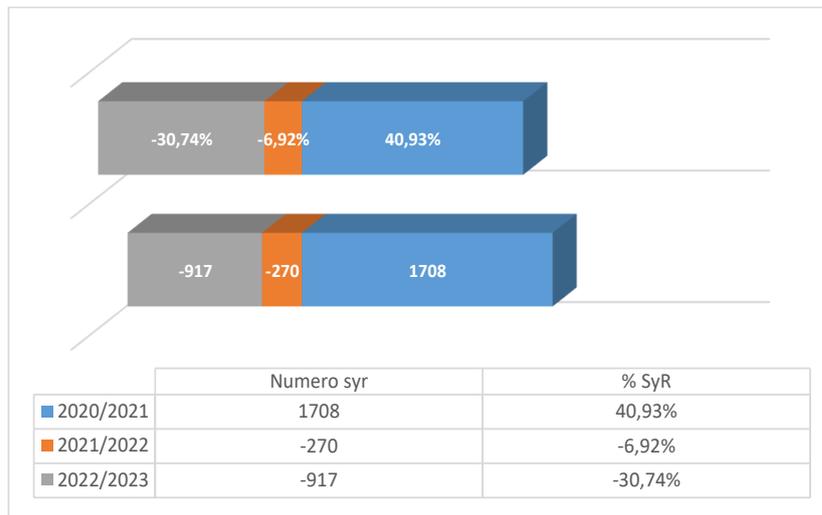


– **Tiempo medio de respuesta (de contestadas e inadmitidas)**

Respecto al tiempo medio de respuesta los datos muestran que para el año 2023 fue una media de 21 días.

– **Evolución interanual:**

En relación a la evolución interanual hay que señalar que entre los años del 2020 al 2023 las solicitudes han experimentado una reducción considerable siendo en 2023 de un 30,74% menos.



2. ACCIONES Y MEDIDAS EJECUTADAS

2.1. Actuaciones realizadas durante el año 2023

a) **Subdirección General de Planificación y Construcción de Aparcamientos:**

Al finalizar el plazo concesional de una serie de aparcamientos explotados bajo el régimen de concesión están revirtiendo al Ayuntamiento. Los proyectos de reparación y modernización son necesarios para dotar a estos aparcamientos de nuevas funcionalidades para convertirlos en centros intermodales como car-sharing, vehículos comerciales, muelles de carga, consigna y recarga eléctrica y convirtiéndolos en centros intermodales del Plan de Movilidad Sostenible Madrid 360.

La situación de estas concesiones de servicios con obra es la siguiente:

- En la fase de licitación se encuentran los aparcamientos Plaza de las Cortes, Velázquez Jorge Juan, Velázquez Ayala y Velázquez Juan Bravo.
- En fase de aprobación de proyecto se encuentran los aparcamientos Luna Tudescos, Plaza de Santa Ana, Museo de la Ciudad y Alameda.
- Obras iniciadas en el aparcamiento Pza del Carmen.
- Proyectos de ejecución de nuevos aparcamientos en Castellana, Bernabéu y Padre Damián, adjudicado y firmado contrato de concesión.
- Están en ejecución las obras de acondicionamiento y adecuación del aparcamiento mixto sobre la estación de metro de Vicálvaro, Paseo de Artilleros.
- Dentro del plan de aparcamientos de residentes Madrid 360 se han estudiado posibles ubicaciones en colaboración con los distritos para la construcción de nuevos aparcamientos, habiéndose realizado estudios de demanda en los siguientes distritos:

OBRAS FINALIZADAS	OBRAS EJECUCIÓN	PROYECTOS
Darwin	Mirabel	Esfinge
La Bañeza	Altos de Lillo	
Brescia	Poeta Esteban Villegas	
Virgen del Puerto	Sánchez Bustillo	
Serrano- (Rejillas)		
José Castán Tobeñas		
Doctor Laguna		
Bristol (barandilla)		
San Juan de la Cruz		
Rejillas (Antonio Maura,		
Republica Dominicana,		
Virgen Aránzazu, Vista		
Alegre)		
Cuevas de Almanzora		



b) Subdirección General de Gestión de Aparcamientos:

- Desarrollo de la Estrategia de modernización de la gestión de aparcamientos 2020-2023 MADRID APARCA.
- Continuación con la Inspección de aparcamientos de residentes.
- Implementación del expediente digital, procesos de robotización y automatización de trámites.
- Desarrollo e implementación de la aplicación informática MAPAR por el IAM
- Depuración de Bases de datos de aparcamientos, titulares y demandantes de plazas de residentes. Consolidación de datos de MAPAR y PAA.
- Refuerzo del servicio de atención al público telefónica y presencial de aparcamientos.
- Implementación de nuevos formularios.
- Interconexión del padrón Municipal de Habitantes con MAPAR y PAA.
- Revisión de los contenidos de la página Web Madrid.es, Portal de Transparencia y datos abiertos.
- Revisión de todos los cánones de concesiones de aparcamientos municipales en colaboración con la Agencia Tributaria Madrid y recaudación de cánones no reclamados anteriormente.
- Estrategia de implementación de la recarga eléctrica en los aparcamientos públicos municipales.
- Desarrollo de la aplicación SIMUN Aparcamientos Fase 2 para los inspectores: Cruce con Dirección General de Tráfico y Padrón Municipal de Habitantes.

c) Subdirección general de Planificación de Movilidad y Transportes

1. Tareas realizadas en 2023 por el Departamento de Planificación de la Movilidad

La movilidad es un indicador que sirve para analizar el crecimiento de la ciudad y la calidad de vida de los vecinos. Dentro de este parámetro es necesario distinguir las herramientas de gestión de la parte de Planificación.

El Departamento de Planificación de movilidad debe tener una visión de conjunto donde se tengan en cuenta todos los agentes intervinientes, con una valoración de los siguientes agentes:

- Todos los tipos de movilidad existentes: Peatones, bicis, VMP, transporte público, vehículo privado, flotas profesionales, transportes especiales
- Análisis de movilidad con análisis del reparto modal, motivos del viaje, perfiles característicos.
- Reparto del espacio público entre los distintos modos.



- Calidad del espacio público teniendo en cuenta aspectos tales como la accesibilidad, calidad ambiental, interconexión de los distintos modos, optimización de las infraestructuras, etc.

Durante 2023 se han llevado a cabo entre otros los siguientes trabajos:

- Pleno funcionamiento de la plataforma Big Data de Movilidad real de la Ciudad de Madrid.
- 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, tanto en calidad del aire, como en la disminución de los niveles de ruido.
- En coordinación con otros centros directivos mejoras de movilidad en los entornos escolares y en los centros de mayores.
- Preparación de una Estrategia de Movilidad Turística.
- Impulso de Peatonalizaciones en todos los Distritos de la Ciudad.
- Convocatorias de ayudas en materia de micromovilidad y logística.
- Convocatoria de Premios de Movilidad.

2. Tareas realizadas en 2023 por el Departamento de Transporte Público Colectivo

- Inspecciones técnicas de las paradas de transporte en la vía pública, que tiene como finalidad la verificación del cumplimiento de las condiciones de accesibilidad y seguridad vial que ofrecen la ubicación y el diseño de estos elementos. Con estas inspecciones se realiza el control y seguimiento de la actividad del transporte y del uso de las paradas que realizan los diferentes operadores; como EMT, autobuses interurbanos, rutas de transporte escolar, rutas de trabajadores, rutas de personas con diversidad funcional, autobuses discrecionales, autobuses turísticos, etc. y que son objeto de algunas de las reclamaciones de los ciudadanos.
- 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 hasta la terminación de la misma el 25 de julio de 2023.



- 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. La mayor parte de las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos en materia de transportes se trasladan al Consorcio para ser consideradas en esas reuniones pues su resolución se realiza en el ámbito del Consorcio.
- 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.

d) Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad

La Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad tiene entre sus competencias la misión de planificar y ejecutar las infraestructuras urbanas en materia de movilidad en la ciudad de Madrid.

En marzo de 2023 finalizaron las Obras de construcción del carril bici en el Paseo de la Castellana. Tramo: Plaza de Castilla – calle Raimundo Fernández Villaverde. La actuación comprende la construcción de dos vías ciclistas unidireccionales, de aproximadamente 2,20 kilómetros cada una y una sección transversal media de 2,00 metros, situadas entre cada bulevar y la vía lateral. Las obras han contado con un presupuesto de adjudicación de 4.039.784,34 € y un plazo de ejecución de 12 meses.

Por otra parte, en la Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad durante 2023 se tramitaron los contratos basados del Acuerdo Marco de Proyectos, cuyo objeto es la redacción de estudios previos, anteproyectos, análisis de viabilidad y proyectos de urbanización e infraestructuras urbanas de movilidad, a través de los correspondientes contratos basados:



- Redacción Proyecto de Construcción del Carril bici en el Paseo de la Castellana (Tramo: Raimundo Fernandez Villaverde-Plaza de San Juan de la Cruz).
- Redacción de un anteproyecto de construcción para la remodelación del Nudo de Fuencarral en el marco de las actuaciones de contempladas en la Operación Madrid Nuevo Norte.
- Análisis de viabilidad para reubicar la pasarela atirantada que estaba situada en las proximidades del Estadio Vicente Calderón, sobre el río Manzanares y las dos calzadas de la M-30, actualmente desmontada, en la Av. de Arcentales en el entorno del Wanda Metropolitano, con objeto de dar continuidad al carril bici y mejorar el acceso peatonal de la zona.
- Proyecto para la puesta a cero de las pantallas acústicas cuya conservación es competencia de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad (Zona 2)
- Redacción proyecto de construcción de mejora accesos al Camino Cerro del Águila
- Redacción del proyecto de construcción "Intervención en entornos educativos y campus universitarios en Puente y Villa de Vallecas

Así mismo durante el año 2023 se tramitaron los contratos basados del Acuerdo Marco de Obras. El Acuerdo Marco, estructurado en dos lotes (urbanización e infraestructuras), contempla la ejecución de nuevas infraestructuras y nueva urbanización, así como actuaciones de renovación y adecuación de las existentes en el espacio público, cuyo objeto sea mejorar su accesibilidad, movilidad y sostenibilidad, todo ello con el fin de conseguir la mejora de la movilidad de la ciudad:

- Ejecución de la puesta a cero de las pantallas competencia de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad (Zona 1).
- Obras de acondicionamiento de la parcela sita en c/ Pirotecnia nº47 para la recarga de baterías de vehículos eléctricos.
- Obras de Ejecución de jardines verticales para la Naturalización de Calle30.
- Construcción de la línea de autobús rápido (BUSRAPID) de Valdebebas al Hospital Universitario Ramón y Cajal.

También durante 2023 continuó el contrato de consultoría y asistencia técnica para el control y vigilancia de las obras a ejecutar por la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad.

Igualmente se continuó con el contrato de coordinación en materia de seguridad y salud de las obras a ejecutar por la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad.

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, hasta el mes de junio (Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad, modificado por Acuerdo de 26 de octubre de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.



En ese sentido, la Dirección del Contrato ha autorizado los siguientes **proyectos de renovación** presentados por Madrid Calle 30 durante el año 2023:

- Renovación de los Exutorios
- Puente de la Moncloa

Así mismo, se han **autorizado las siguientes memorias de necesidad**:

- Puente de Arturo Soria
- Renovación telemando energía
- Renovación radiocomunicaciones
- Climatización cuartos técnicos

Además, se ha **tramitado el gasto correspondiente a la ejecución de los siguientes proyectos de renovación**.

- Obra de renovación del centro de control de túneles Lote 1 y Lote 2
- AT Centro control de Túneles
- Asistencia técnica de la Pasarela peatonal Ramón y Cajal sobre la M-607
- Pasarela del Puente de La Lira
- Asistencia técnica Puente de la Lira
- Obra, alumbrado de refuerzo
- Asistencia técnica alumbrado de refuerzo

2.2. Áreas de Mejora previstas para el año 2024

a) **Subdirección General de Planificación y Construcción de Aparcamientos:**

- Estudios de demanda y viabilidad para la construcción de nuevos aparcamientos para residentes (PAR).
- Obras de reparación, mantenimiento y conservación en los PAR.
- Terminación de las obras de acondicionamiento para su utilización como aparcamiento mixto sobre la estación de metro de Vicálvaro, Paseo de Artilleros.
- Supervisión de las obras de reparación y acondicionamiento de los aparcamientos Pz del Carmen, Cortes, Castellana, Padre Damián, Luna Tudescos y Santa Ana
- Preparación expediente para la licitación del contrato de reparación del aparcamiento de Alameda

b) **Subdirección General de Gestión de Aparcamientos**

- Desarrollo de la Estrategia de modernización de la gestión de aparcamientos
- Mejora en la tramitación de los cánones en colaboración con la Agencia Tributaria Madrid y recaudación de cánones no reclamados anteriormente.
- Análisis y agilización de procedimientos de cesión de plazas y de gestión de la Lista de espera de los 297 aparcamientos municipales.
- Continuación con la Inspección de aparcamientos de residentes.



- Análisis y agilización de los procedimientos de usos indebidos.
- Mejoras en el funcionamiento de las aplicaciones informáticas MAPAR y PAA, en colaboración con IAM. Servicios web y robotización.
- Servicio SMS PAA.
- Introducción de gestión documental de procedimientos. Aplicación GEDIE junto con IAM.
- Estudio y análisis continuo de la Ordenanza de Movilidad.
- Estudio y análisis de un posible modelo de planificación de recarga eléctrica.
- Estudio y análisis de un nuevo sistema de telecontrol de acceso a los aparcamientos de Residentes.

c) Subdirección general de Planificación de Movilidad y Transportes

Se han recibido 2606 sugerencias y reclamaciones en el año 2023 en la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad en SYRCI. De todas ellas una parte importante corresponden a la Subdirección General de Planificación de la Movilidad y Transportes. La parte más importante y significativa de ellas hacen referencia a asuntos relacionados con el planeamiento viario, 1176 que son el 45,13% del total recibido en la Dirección General. Le siguen en segundo lugar las correspondientes a aparcamientos en la vía pública, 247, un 9,48% del total; señalización de tráfico con 205, un 7,87%; transporte público 169, el 6,49% del total y carriles bici, 66 que supone el 2,53% del total.

Las sugerencias y reclamaciones que hacen referencia al planeamiento viario (1.176) experimentan una notable disminución con respecto a los años anteriores que fueron 2.299 en 2022 y 2.371 en 2021.

En PLATEA se han recibido 380, de las que 235 son de planeamiento viario, 21 de aparcamientos en la vía pública, 16 de señalización, 17 de transporte público y 7 de carril bici.

La contestación a esas SyR requiere de un análisis técnico exhaustivo. 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.

La puesta en servicio en 2023 de la Plataforma Big Data de Movilidad está sirviendo para detectar con antelación necesidades de mejoras de movilidad de los ciudadanos. Consideramos que puede ser prematuro atribuir a la misma el descenso de número de SyR experimentado en 2023.

Ese año 2023 se han recibido 169 sugerencias y reclamaciones que hacen referencia a transportes públicos, lo que supone un ligero descenso sobre las 185 del año anterior. 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

Para poder elaborar las respuestas adecuadas a los asuntos planteados, tras una primera valoración técnica, se procede a iniciar un proceso de recopilación de información, mediante visitas de inspección, búsqueda en el histórico, contacto con interesado, petición de información a operadores o actuación que proceda según el caso. Una vez se dispone de la información necesaria se realiza un estudio y análisis del asunto planteado, teniendo en cuenta los resultados de este, se elabora la respuesta correspondiente.

Por parte de los Departamentos de Transporte Público y Planificación de la Movilidad se hace un esfuerzo constante en disminuir el tiempo de respuesta a las sugerencias de nuestros ciudadanos, y dar una respuesta lo más concreta posible de acuerdo las disponibilidades de personal existentes.

d) Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad

Durante el año 2024 la Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad tiene previstas las siguientes actuaciones:

Una vez aprobado el Proyecto de ejecución del Paseo Verde del Suroeste, durante 2024 se realizarán las expropiaciones necesarias.

Comenzarán las licitaciones de los tres contratos asociados a este proyecto:

- Obras de ejecución del Paseo Verde del Suroeste (Soterramiento de la A-5 – Paseo de Extremadura) 3 lotes
- Asistencia técnica a la dirección de obra para el control y vigilancia de las obras de ejecución del Paseo Verde del Suroeste (Soterramiento de la A-5 – Paseo de Extremadura)



- Coordinación de seguridad y salud durante la ejecución de las obras del Paseo Verde del Suroeste (Soterramiento de la A-5 – Paseo de Extremadura)

Licitación del contrato para la redacción del proyecto de construcción del Nudo de Fuencarral. Está previsto el inicio de la redacción en el cuarto trimestre del año

Licitación del contrato de supervisión del proyecto de construcción del Nudo de Fuencarral

Con el Acuerdo Marco de Proyectos se prevén los siguientes contratos basados:

- Finalizar el proyecto de Mejora de accesibilidad en el Campus Sur de la UPM.
- Proyecto de mejora de la movilidad y espacios estanciales en la Avenida de las Trece Rosas.
- Estudio de viabilidad de una conexión accesible entre la Casa de Campo y Aravaca
- Busrapid de Colonia Jardín al Hospital Doce de Octubre

En tramitación la modificación y prórroga del Acuerdo Marco de Proyectos.

Por lo que respecta al Contrato Marco de Obras, se prevén durante este año los siguientes contratos basados:

- Finalización de la puesta a cero de las pantallas competencia de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad (Zona 1).
- Finalizar con las obras de acondicionamiento de la parcela sita en c/ Pirotecnia nº47 para la recarga de baterías de vehículos eléctricos.
- Liquidación del contrato de construcción de la línea de autobús rápido (BUSRAPID) de Valdebebas al Hospital Universitario Ramón y Cajal.
- Obras para la puesta a cero de las pantallas acústicas cuya conservación es competencia de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad (Zona 2).
- Ejecución de las obras de mejora de accesibilidad en el Campus Sur de la UPM (previsto en abril)
- Obras de construcción de mejora accesos al Camino Cerro del Águila.
- Obras de Mejora de la Seguridad Vial de la Avenida del Padre Huidobro (distrito de Moncloa- Aravaca).
- Obras de mejora de la movilidad y espacios estanciales en la Avenida de las Trece Rosas.

En tramitación la modificación y prórroga del Acuerdo Marco de Obras.

2.3. Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años

a) **Subdirección General Planificación y Construcción de Aparcamientos**

- Puesta en servicio del aparcamiento de plaza del Carmen y terminación de las obras de remodelación de la plaza.



- Puesta en servicio de los aparcamientos, Luna Tudescos, Castellana, Padre Damián, Santa Ana y Plaza de las Cortes.
- Elaboración de proyectos de ejecución para la reparación y ejecución de los aparcamientos de las concesiones que reviertan.
- Puestas en servicio de estos aparcamientos por el nuevo concesionario.
- Continuar con la realización de estudios de demanda y viabilidad económica para la construcción de nuevos aparcamientos para residentes en la ciudad de Madrid.

b) Subdirección General de Gestión de Aparcamientos

- Culminación de la estrategia de Modernización de la Gestión de Aparcamientos.
- Desarrollo continuo de las actuaciones de inspección de aparcamientos
- Tramitación online de inscripción en lista de espera de Aparcamientos de residentes (PAR)
- Ampliación número de ofrecimientos de plazas al año.
- Agilización de los procedimientos de solicitud de plaza, cesión del derecho de uso y de rescate.
- Uso generalizado de software de gestión documental de expedientes. gestores documentales de expedientes.
- Culminación de los Procedimientos de cesión a las Comunidades de usuarios de las concesiones de aparcamientos con concesionario desaparecido.
- Análisis y desarrollo de la planificación de recarga eléctrica en los aparcamientos públicos municipales.
- Implantación de nuevos modelos de control de accesos.
- Robotización y automatización de procedimientos.

c) Subdirección General de Planificación de Movilidad y Transportes

En lo que respecta a Planificación de la Movilidad, se definen las siguientes líneas principales de trabajo para 2024:

- OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS DE MOVILIDAD. BIG DATA.
- ELABORACIÓN DE MODELOS MACRO Y MICRO DE MOVILIDAD.
- PLANIFICACIÓN ESPACIO PÚBLICO

En concreto:

- Elaboración de informes y publicación de datos en los portales de datos abiertos y transparencia del Ayuntamiento de Madrid.
- Suministro de datos e indicadores de movilidad que se emplean en todos los documentos relacionados con estas materias por los distintos servicios técnicos de las Áreas del Ayuntamiento y particulares.
- Análisis del reparto modal y de la evolución de los distintos modos.



- Elaboración de propuestas encaminadas a la mejora del espacio público, así como a la gestión y distribución del mismo.
- Promoción de los medios de transporte más sostenibles, con la elaboración de propuestas que lo prioricen y sobre el resto de los modos. Diseño nuevos carriles bici.
- Realización de modelos teóricos que faciliten el análisis de resultados y la toma de decisiones, en materias relacionadas con la movilidad.

Además de todas las tareas enumeradas anteriormente, la Subdirección General, tiene entre sus principales líneas de trabajo, en materia de Transporte Público Colectivo, lograr que Madrid sea un ejemplo de intermodalidad e integración del transporte público. Para completar esta línea de trabajo se potencia la parada de autobús como punto de acceso de los usuarios al servicio de transporte público colectivo, se informan nuevas plataformas reservadas de autobuses y nuevos tramos de carriles bus.

Con el fin de lograr los objetivos propuestos, se continuarán durante 2024 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 y mejorar su velocidad comercial, regularidad y puntualidad.
- 3.- Proporcionar paradas de descenso, zonas de espera y estacionamiento a los servicios de transporte discrecional y turístico.
- 4.- Inspeccionar las instalaciones de la Estación Sur de Autobuses desde el punto de vista de su integración como área de intercambio de transporte público colectivo en las adecuadas condiciones de seguridad, señalización y accesibilidad

d) Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad

Durante los próximos años se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Obras de construcción del Paseo Verde del Suroeste.
- Redacción de los proyectos y ejecución de las obras de construcción del carril bici en Paseo de la Castellana entre la Plaza de San Juan de la Cruz y la Plaza de Cibeles.
- Continuación de las obras de mejora de la movilidad y espacios estanciales en la Avenida de las Trece Rosas.
- Continuación de las obras de Mejora de accesibilidad en el Campus Sur de la UPM.
- Redacción del proyecto y ejecución de las obras del Nudo de Fuencarral.
- Redacción del proyecto y ejecución de las obras de Remodelación del Nudo Norte de Calle30 (Fase 2).



- Licitación del proyecto de construcción de la continuación del Paseo Verde del Suroeste entre la Avenida del Padre Piquer y la Avenida de la Aviación.

3. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

Hay que destacar que en el año 2023 en la Dirección General de Planificación de Infraestructuras de la movilidad se ha experimentado un descenso del número de sugerencias y reclamaciones respecto a los años anteriores 4.173 en 2021 y 3.904 en 2022 frente a las 2986 en 2023.

De las 2986 recibidas en 2023, se han terminado 2853 de las cuales se han contestado 2847 (95,34/%) y se han inadmitido 6 (0,20%).

Se ha realizado un importante esfuerzo por parte de todas las unidades para dar adecuada contestación a las mismas y por ello, se ha mejorado el tiempo medio de respuesta, pasando de 27 en 2022 a 21 en 2023

La parte más importante y significativa hace referencia a la materia de movilidad en la que se observa que las SyR relativas a la submateria del planeamiento viario, han disminuido considerablemente pasando de 2.300 en 2022 a 1411 en 2023 y las correspondientes a aparcamientos cerrados de 809 en 2022; a 674 en 2023.

Esta reducción, en las clasificadas como Movilidad/Planeamiento y viario es posible que se deba a la puesta en marcha del Programa de entornos escolares que posiblemente ha supuesto una reducción del número de SyR entre 200 o 300 y a la puesta en servicio en 2023 de la Plataforma Big Data de Movilidad que está sirviendo para detectar con antelación necesidades de mejoras de movilidad de los ciudadanos.

En cuanto a Aparcamientos cerrados la reducción del número de reclamaciones posiblemente sea consecuencia natural de las mejoras en los procesos de trabajo para la tramitación de los expedientes iniciados como consecuencia del Plan Extraordinario de Inspección de Aparcamientos Municipales de Residentes.

La implantación de las medidas y planes señaladas en los apartados anteriores van a suponer una mejora de la movilidad, aparcamientos e infraestructuras, en cada uno de los ámbitos señalados y por ello irán dirigidas a atender las demandas de los ciudadanos y a mejorar el grado de satisfacción que tienen sobre la prestación de los servicios públicos.

LA DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN E
INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD

M^a Dolores Ortiz Sánchez





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 | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: D. G. DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL

Información de Firmantes del Documento



MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL
AMBIENTAL

URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 08:59:41

CSV : 1VQESCE6WPPDVGRJ





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 2023, 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 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2024.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

Información de Firmantes del Documento



1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

SUBDIRECCIÓN GENERAL 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**

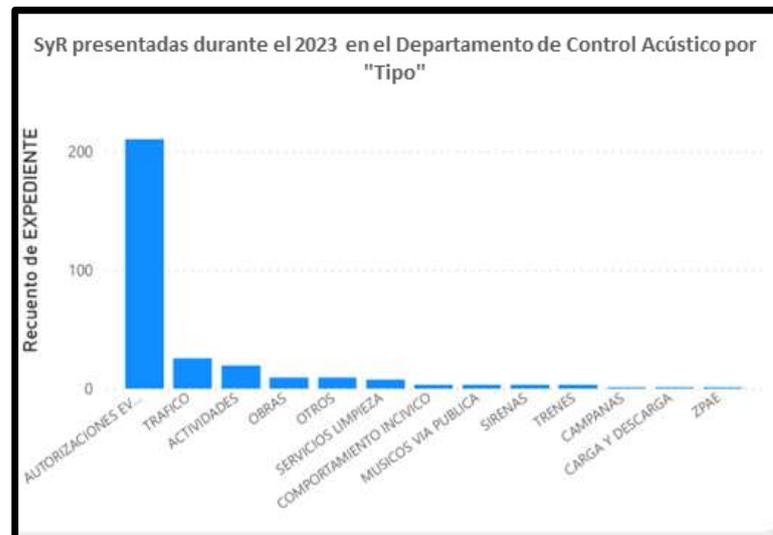
En el Departamento de Control Acústico se han recibido en el año 2023, un total de **290** SyR, habiendo aumentado con respecto al año 2022 que fueron 267. En el Anexo al documento se presenta el listado completo.

Tal y como se puede observar en el siguiente gráfico, la gran mayoría están relacionadas con ruido generado por la celebración de actos y eventos en el medio ambiente exterior, en total 210.

Analizados los tres distritos con más reclamaciones, se pueden identificar los eventos concretos causa del mayor número de reclamaciones:

- Distrito de Barajas: Actos en IFEMA (Elrow Town, Brunch Electronik, Suavefest, Maudes Festival).
- Distrito Arganzuela: Brunch Electronik, Espacio Delicias, Tomavistas y Mercado de Motores.
- Distrito Centro: MADO y las fiestas del distrito.

En total, se han recibido 148 de las 210 reclamaciones por estos eventos.



2

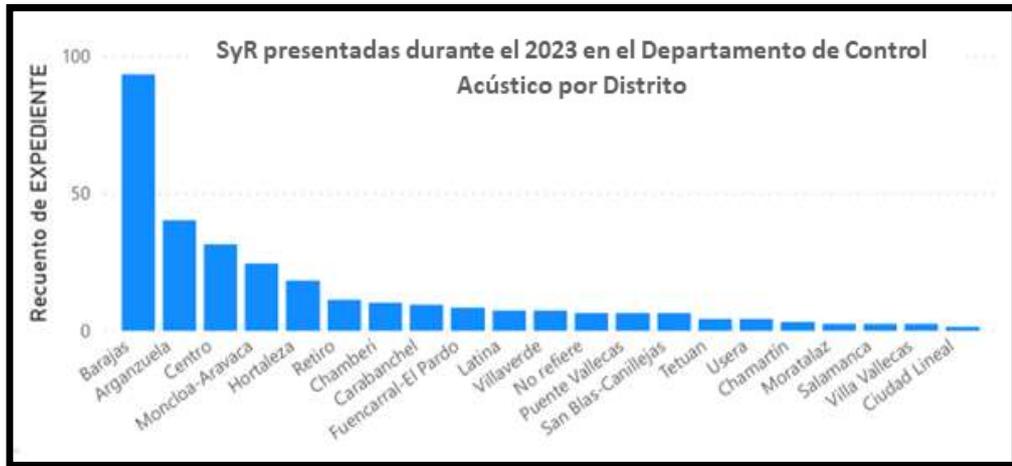
Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

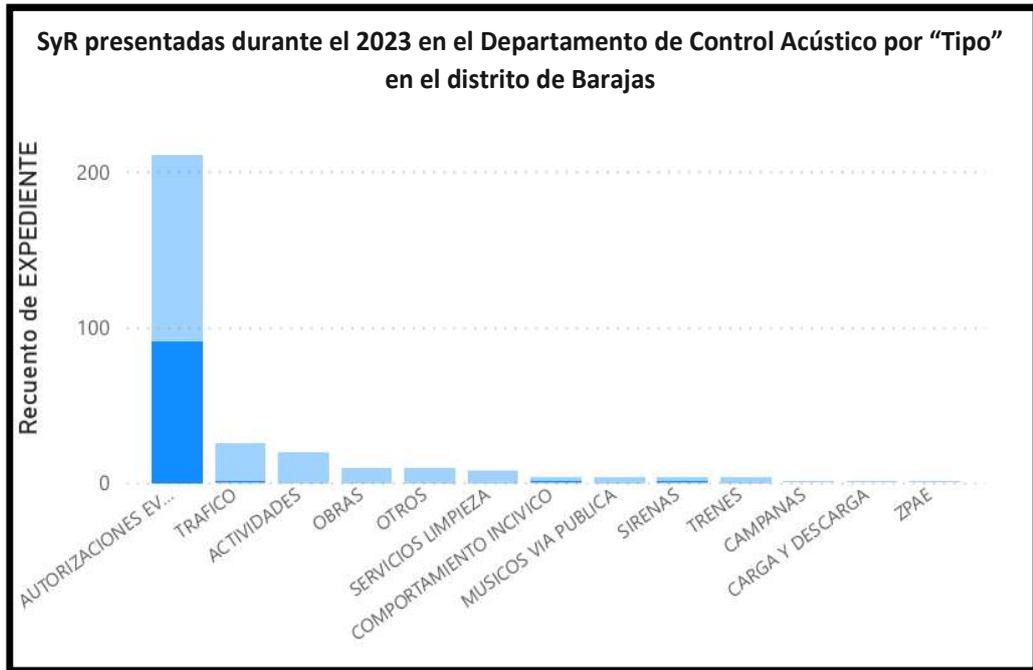
Fecha Firma: 20/03/2024 08:59:41

CSV : 1VQESCE6WPPDVGRJ



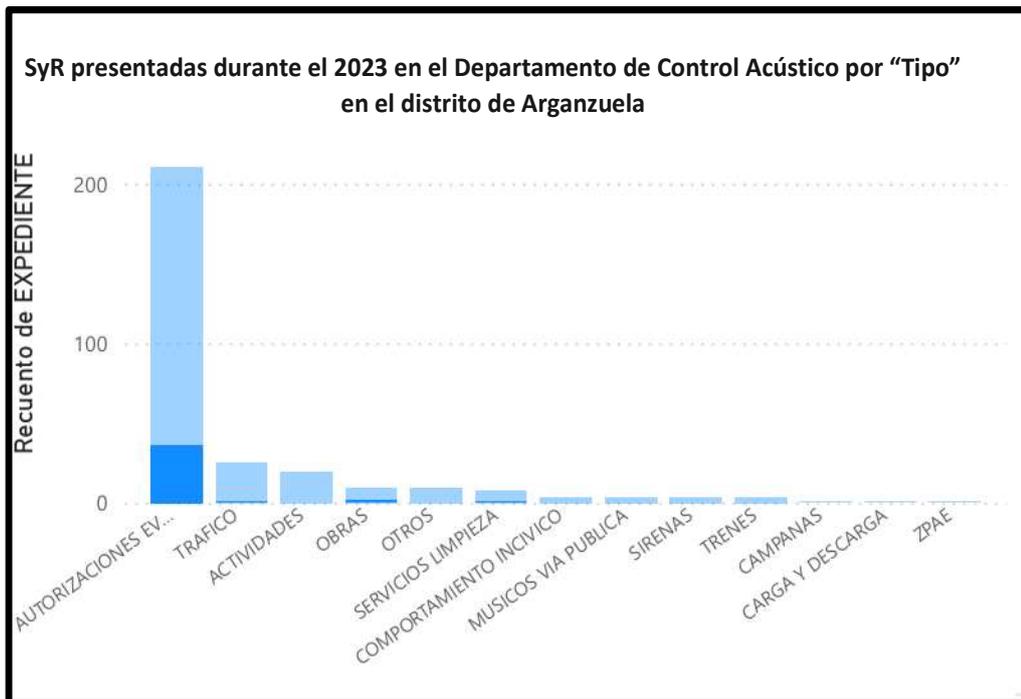


Si analizamos por distrito y de acuerdo con la gráfica anterior, es Barajas el distrito con más número de SyR. Un total de 93, de las cuales 90 corresponden con quejas por los eventos realizados en el recinto del IFEMA.



Información de Firmantes del Documento





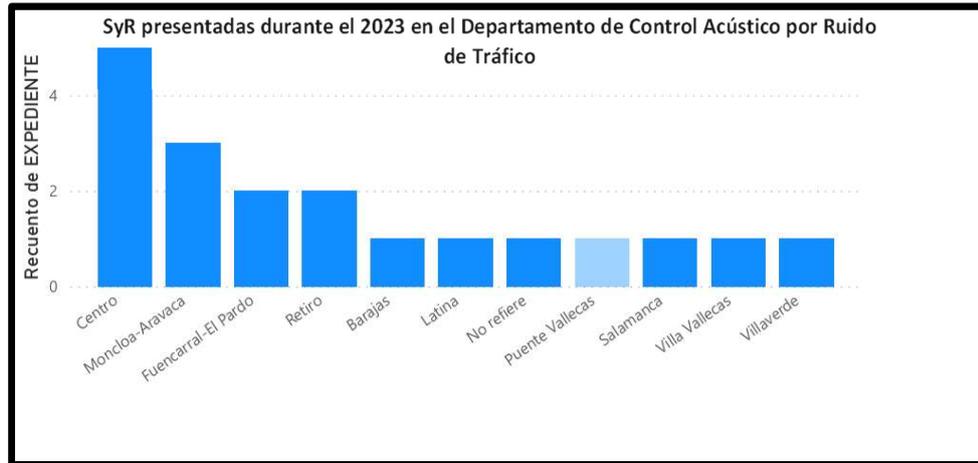
En el distrito de Arganzuela, el segundo distrito con más número de SyR, se repite el patrón de ser más numerosas las molestias por eventos celebrados en el medio ambiente exterior.

Una vez analizadas las mismas, son dos los eventos que mayor número de reclamaciones han generado: el Espacio Delicias con 18 reclamaciones y los conciertos en el parque Enrique Tierno Galván, con 11.

Por último, analizamos la segunda tipología más frecuente, el ruido de tráfico, que se han reducido con respecto al año pasado, pasando de 31 a 27 reclamaciones.

Información de Firmantes del Documento





• Servicio de Inspección

En el Servicio de Inspección se han recibido gran número de SyR que no están directamente relacionadas con servicios que presta el Ayuntamiento en los cuales se denuncian molestias por ruido, humos, gases, olores o contaminación lumínica de determinadas actividades económicas e instalaciones.

De hecho, de las 166 SYR recibidas, tan sólo 5 son debidas a instalaciones/infraestructuras municipales, siendo 161 las reclamaciones vecinales sobre un tercero.

Las SyR recibidas sobre instalaciones o infraestructuras municipales que se han recibido en el Servicio de Inspección están relacionadas con ruido de Calle 30, EMT y áreas caninas.

ASUNTO	Nº de SyR
Calor	1
Gases	14
Otros	13
Ruidos	130
Ruidos / calor	3
Ruidos / gases	5
TOTAL	166

DISTRITO	Nº SyR
ARGANZUELA	14
BARAJAS	1
CARABANCHEL	15
CENTRO	41
CHAMARTIN	8
CHAMBERI	7

Información de Firmantes del Documento



CIUDAD LINEAL	14
FUENCARRAL-EL PARDO	7
HORTALEZA	11
LATINA	1
MONCLOA-ARAVACA	4
MORATALAZ	1
PUENTE DE VALLECAS	9
RETIRO	5
SALAMANCA	5
SAN BLAS-CANILLEJAS	4
TETUAN	4
USERA	3
VICALVARO	1
VILLA DE VALLECAS	7
VILLAVERDE	4
TOTAL	166

En este año la puesta en explotación de la aplicación SyRCI se considera como una mejora evidente en la tramitación, aunque presenta todavía cuestiones a mejorar en cuanto a la búsqueda en las tramitaciones.

Por otro lado, existe un gran problema en la asignación de los SyR, que hace demorar la respuesta, no siendo un problema imputable a la unidad gestora si no a la asignadora.

Las 166 solicitudes representan un número superior al del año precedente (161) de solicitudes 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 de Calidad del Aire y Sostenibilidad (gases y olores), y en alguna ocasión, con otras combinaciones de ambas. Como ya se ha indicado, la mayoría de las solicitudes recibidas mediante esta aplicación son denuncias a un tercero (161).

Finalmente, cabe destacar que las medidas de seguimiento de las SyR aplicadas en el Servicio de Inspección han permitido reducir los tiempos de respuestas, situándose en el año 2023 en una media de 11,32 días desde que es recibido en esta unidad administrativa, produciéndose una reducción de un 48 % respecto al año anterior.

No obstante, el tiempo medio, desde que se recibe una solicitud en el Ayuntamiento hasta que es contestada por el Servicio de Inspección, es de 18,04 días. Lo que denota un problema en la asignación.

En el anexo 2 de este documento se detallan la totalidad de los SYR recibidas, así como las fechas de recepción y contestación, distritos y asunto denunciado.

Información de Firmantes del Documento





SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SOSTENIBILIDAD

• Servicio de Calidad del Aire:

Durante el año 2023 se han recibido 16 SyR en el Servicio de Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid, lo que supone un 27% menos que en 2022 y una reducción del 50% y el 78% con respecto los años 2021 y 2020. Este dato está en consonancia con la mejora de la calidad del aire que se ha producido en los cuatro últimos años.

Como consecuencia de esta situación, durante 2023 no se ha activado ninguna vez el Protocolo de actuación por contaminación de dióxido de nitrógeno (NO₂), que conlleva medidas de limitación del estacionamiento y circulación de vehículos. También cabe resaltar que este año ha sido el segundo consecutivo donde se cumplen los límites marcados por la legislación para los niveles de dióxido de nitrógeno (NO₂). En este contexto, el resultado ha sido una disminución del número de SyR remitidas por parte de la ciudadanía en las materias relacionadas con la calidad del aire.

Los principales motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal son:

- Queja por la medida de incremento de las tarifas del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) al aumentar la contaminación. Solicitan que se informe con anterioridad.
- Queja por la contaminación de la ciudad y solicitud de medidas.
- Solicitan la ampliación de la zona de bajas emisiones a toda la ciudad.
- Dudas del funcionamiento de alertas del Protocolo de contaminación.
- Mejorar la información de calidad del aire.
- Consulta sobre el origen e incidencia de las estelas que dejan los aviones.
- Reclamación para que se ejecute la solicitud aprobada en el pleno del distrito de Villa de Vallecas para la ampliación de equipos de medición de contaminantes en dicha estación de la red de vigilancia de la calidad del aire.
- Ampliación del número de puntos de medición o reubicación de los mismos.

Departamento de Educación Ambiental:

En el año 2023 se han recibido un total de 33 solicitudes, de las que se han aceptado y se han contestado en plazo 28, y 5 han sido rechazadas por no ser competencia, lo que se solicitaba, con las funciones del Departamento.

A lo largo del año 2023, se han seguido realizando actividades en los centros educativos a través del programa de "[Educar por un Madrid más sostenible](#)", integrado por tres módulos (movilidad sostenible, espacio público e intervención en el entorno escolar y consumo y recursos naturales).

Se han incrementado el número de centros educativos pertenecientes Programa de la Red de Huertos Ecológicos Escolares <https://diario.madrid.es/huertosescolares/> y también ha sido incrementado el número de huertos urbanos dentro del Programa de Huertos Urbanos Comunitarios (actualizando los datos en el blog de huertos comunitarios) <https://diario.madrid.es/huertos>.

Información de Firmantes del Documento





Se ha terminado con la campaña de sensibilización sobre alimentación sostenible y cambio climático, en el marco del [Proyecto Europeo Food Wave](#) (y en web municipal www.madrid.es/foodwave) está teniendo buena acogida entre el público al que va dirigido y generando muchas interacciones por parte de los jóvenes.

Sigue teniendo muy buena acogida el programa de actividades ambientales “Hábitat Madrid” que se ha venido desarrollando como 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, programas, etc.).

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE DISCIPLINA AMBIENTAL

En esta Subdirección General, durante el año 2023, se han recibido un total de **23 SYR**, distribuyéndose de la siguiente manera en función del motivo de presentación:

- **10 SYR (43,48%)** estaban relacionadas con dificultades en el **acceso a las notificaciones** que se les habían remitido desde la Subdirección General de Disciplina Ambiental;
- **5 SYR (21,74%)** se trataban de **nuevas denuncias** sobre el funcionamiento de determinadas actividades, las cuales contaban ya con expedientes abiertos y en tramitación en la Subdirección General de Disciplina Ambiental;
- **8 SYR (34,78%)** eran relativas a **conocer el estado de tramitación de los procedimientos**;

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

En la S.G. de Energía y Cambio Climático se han recibido SyR principalmente relacionadas con la instalación de puntos de recarga o relacionadas con las subvenciones destinadas a la renovación de vehículos particulares.

En el caso de las reclamaciones relacionadas con puntos de recarga, en la práctica totalidad de los casos se trata de peticiones de ciudadanos que solicitan que el Ayuntamiento promueva instalaciones para la recarga de baterías de vehículos eléctricos en las inmediaciones de sus domicilios.

En cuanto a las reclamaciones relativas a las subvenciones, todas están relacionadas con las convocatorias destinadas a la renovación de vehículos particulares y en ellas los ciudadanos manifiestan su disconformidad con la falta de continuidad de las ayudas a lo largo del año, siendo los periodos de compra para acogerse a las subvenciones muy cortos.





SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD

Las SYR recibidas, en el ámbito de las atribuciones de la Subdirección General de Gestión de la Movilidad, hacen referencia a las siguientes submaterias:

- **Madrid 360**, que incluye las Zonas de Bajas Emisiones de Especial Protección de Distrito Centro, Plaza Elíptica, así como el DUM 360.
- **SER**, en el bloque de análisis de Estacionamiento Regulado.
- **Señalización de Tráfico**, en el bloque de análisis Tráfico y circulación.

Las causas principales que han determinado la presentación de SYR en dichas submaterias, han sido fundamentalmente:

Madrid 360

Las causas principales de la presentación de SyR durante 2023 en esta submateria, por orden decreciente de importancia, han guardado relación principalmente con:

- Distrito Centro- Consultas de empresas que disponen vehículos industriales con categoría ambiental "B" (en el último tercio del año). Tramitación de permisos de acceso a la zona, funcionamiento e incidencias del sistema en la gestión del sistema. Solicitudes de información sobre trámites para TEPMR, así como quejas formuladas por personas cuyos vehículos han sido objeto de denuncias por accesos no autorizados a la citada ZBEDEP DC.
- DUM Madrid 360- Dudas, solicitudes de información y quejas formuladas por la implantación y funcionamiento de la Carga y Descarga Inteligente a través de las aplicaciones para DUM, que se produjo de manera efectiva a partir del 25 de septiembre de 2023. Los principales motivos han versado sobre el obligatorio uso de la aplicación por parte de los conductores que efectúen la DUM o los tiempos máximos de estacionamiento. Asimismo, se han presentado reclamaciones por los colectivos que, según a la Ordenanza de Movilidad Sostenible (OMS), no desarrollan actividades englobadas en la DUM y, por tanto, no pueden hacer uso de las zonas de carga y descarga.
- Plaza Elíptica- Quejas residuales de ciudadanos que han sido denunciados en el tramo de la A-42.

En el año 2023 se ha observado un descenso en el número de SYR, en un porcentaje aproximado de un 48%, con respecto a las formuladas por la ciudadanía en esta submateria en el año 2022.

El mayor conocimiento de la Ordenanza, en lo que respecta tanto a las restricciones generales de acceso y circulación por las ZBEDEP como a los cauces y medios de gestión de las autorizaciones en los casos tasados por la citada norma, es una causa evidente de dicho descenso.

Información de Firmantes del Documento





Del análisis de los datos se detecta un mayor aumento de SYR en los meses de enero, octubre y noviembre como consecuencia, fundamentalmente, de incidencias relacionadas con cuestiones sobre tramitación de permisos de acceso. A ellas le siguen las concernientes a denuncias y quejas sobre regulación.

El total de SYR tramitadas de enero a diciembre 2023 en esta submateria ha sido de 422.

Los porcentajes de las incidencias más relevantes respecto del total anual de SYR en el año 2023 han sido:

- **Denuncias en DC:** 56. Respecto del total anual supone un 13%.
- **Quejas sobre regulación en DC:** 40. Respecto del total anual supone un 9%.
- **Tramitación de Permisos de acceso en DC:** 181. Respecto del total anual supone un 43%.

Por último, las SYR siguen siendo uno de los canales de comunicación de incidencias relativas a las aplicaciones informáticas de gestión, constituyendo ésta una vía privilegiada de detección de problemáticas prácticamente en tiempo real.

SER (Servicio de Estacionamiento Regulado)

El año 2023 arroja un descenso en el número de SYR con respecto de las formuladas por la ciudadanía en esta submateria durante el año 2022, en un porcentaje aproximado de un 45%.

Sin perjuicio de ello, ha habido momentos puntuales en que se ha producido un volumen más alto de SYR.

Así, durante el mes de enero se produjo un repunte coincidente con la entrada en vigor de las autorizaciones de residentes y comerciales correspondiente a ese 2023, momento en que se formulan o manifiestan las diversas incidencias relativas a la gestión del proceso de renovación. Así, se hace alusión, entre otros, a olvidos en la renovación, desconocimiento, creencias erróneas de haber domiciliado el pago, dificultades con el manejo de la web o disconformidad con las irregularidades detectadas que impiden la inmediata renovación.

No obstante, también es reseñable en número las SYR categorizadas como “solicitud de nuevas zonas SER” y “modificación de distribución zona ser”, que coinciden en el tiempo con el efecto frontera generado en los barrios de Concepción, Pueblo Nuevo, San Juan Bautista y Atalaya, como consecuencia de la implantación del SER en las zonas de Ventas, Quintana y San Pascual y del resultado negativo de la Consulta pública realizada con respecto a dichos barrios, lo que llevó a los ciudadanos a solicitar una nueva votación, celebrada en enero del presente año 2023 y en la que se impuso el 'sí' de forma genérica.

En conexión con lo anterior, se indica que en el mes de marzo se produjo un repunte en el número de SYR categorizadas como “solicitud de nuevas zonas SER” y “modificación de distribución zona ser” con motivo del efecto frontera por la no inclusión en zona SER del resto de barrios del distrito de Ciudad Lineal no comprendidos en el Anexo I, en aplicación de la disposición transitoria quinta de la vigente OMS. De la misma forma, en ese mes de marzo se amplía alrededor de mil plazas el SER en el barrio de Valdezarza.

Información de Firmantes del Documento





Como incidencias técnicas puntuales pero reseñables, cabe referirse a la acaecida el 26 de junio de 2023 con motivo de que los parquímetros no validasen correctamente la autorización comercial y durante ese día no funcionaba el servicio para los comerciales. Aunque quedó resuelto por la noche y el 27 de junio ya validaban correctamente, expidiendo tiques, ello produjo durante el restante mes de junio un apreciable aumento de SYR relacionadas con esta incidencia.

Durante los meses de septiembre y octubre se vuelve a producir un repunte del número de SYR relacionadas con la “solicitud de nuevas zonas SER” y “modificación de distribución zona Ser”, insistiendo en el efecto frontera que se origina en las zonas próximas a las establecidas como recientes zonas SER, destacando las provenientes de los barrios de Ciudad Lineal no incluidos en el Anexo I de la OMS. Le siguen las concernientes a la tramitación de autorizaciones que suscitan cuestiones en relación a domiciliaciones, renovaciones, etcétera.

Finalmente, las cuestiones relacionadas con las denuncias del SER, relacionadas con aparcamientos indebidos, confusión de barrio o error en matrícula, las concernientes con la TEPMR (Tarjeta de Estacionamiento para personas con Movilidad Reducida) o rebasar el tiempo máximo, así como las incidencias con los parquímetros (queja por la no obtención de tique en papel e incidentes relacionados con el funcionamiento) y con los controladores (disconformidad con su actuación en general) configuran el grueso de las SYR tramitadas a lo largo del año 2023.

El total de SYR tramitadas de enero a diciembre 2023 ha sido de **1.820**. El peso porcentual más amplio respecto al total de las entradas atendidas por la unidad gestora en el ejercicio 2022 se refieren a los siguientes asuntos:

- **Controladores:** 150. Respecto del total anual supone un 8%.
- **Denuncias:** 273. Respecto del total anual supone un 15%.
- **Modificación de distribución zona SER:** 218. Respecto del total anual supone un 12%.
- **Parquímetros:** 335. Respecto del total anual supone un 18%.
- **Solicitud nuevas zonas SER:** 233. Respecto del total anual supone un 13%.
- **Tramitación nuevas zonas SER:** 368. Respecto del total anual supone un 20%.

Finalmente, cabe reseñar un año más las felicitaciones recibidas por la labor del personal, tanto en teletrabajo como presencial, de la Oficina Especializada del SER, que ponen de manifiesto la profesionalidad del mismo.

Señalización de Tráfico

En esta submateria se ha registrado un notorio descenso del 35% en el número de SyR formuladas en 2023 respecto de las presentadas en el ejercicio precedente.

Como se viene exponiendo desde anteriores informes, en materia de señalización del tráfico resulta problemático identificar el canal adecuado de comunicación entre administrados y administración, SyR y Avisos Madrid y es constante la necesidad de reclasificación entre estos dos canales, que tienen un procedimiento para su gestión distinto: en las SyR no intervienen las empresas adjudicatarias del Contrato Integral de Movilidad de la ciudad de

Información de Firmantes del Documento



Madrid, mientras que los avisos de Avisos Madrid les llegan directamente a las mismas, que deben proponer una actuación para su validación por el personal técnico.

La mayoría de las SyR presentadas en esta submateria son incidencias en las que se solicitan actuaciones de conservación, fundamentalmente de limpieza de señales y repintado de marcas viales (básicamente de pasos de peatones), por lo que se recategorizan y se gestionan como AVISOS, los cuales se han incrementado en cerca de un 20%.

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, dentro de las que siguen ocupando un papel relevante las destinadas a personas con movilidad reducida y las de motos, y se ha producido un notorio repunte en las de carga y descarga; de instalación de espejos parabólicos y sobre aspectos no relacionados con señalización (incluidos en el apartado de “otros”) como aparcabici, vías ciclistas, bolardos o vallas.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN AMBIENTAL

En la Subdirección General de Calidad y Evaluación Ambiental se continúa trabajando para cumplir los plazos fijados en la Carta de Servicios del Ruido.

- **Departamento de Control Acústico**

Este Departamento, tratando de reducir las reclamaciones recibidas por ruido, ha realizado las siguientes acciones:

Tabla 1: Acciones y medidas ejecutadas en 2023 y previstas para 2024

Id	Descripción	Fecha Prevista	Grado Ejecución
General			
1	Elaboración y aprobación de la revisión del Plan de Acción en Materia de Contaminación Acústica, con respecto al MER 2021	2023-24	50%
Eventos en vía pública			
2	Análisis condiciones técnicas y horarios de finalización de Mad-Cool 2023 (Nuevo espacio Ibercaja). Supervisión y exigencia de autocontrol de emisiones	Jul-2023	100%
3	Desarrollo de formulario para la tramitación de la autorización de superación de niveles conforme al artículo 19 de la OPCAT. Implantación de Expediente electrónico.	2026	10%
4	Análisis condiciones técnicas, horarios de finalización y coordinación de promotores y vecinos en grandes eventos, análisis de las mejores ubicaciones y orientaciones (Madrid Salvaje, Tomavistas, Mad-Cool, Ciclo de Conciertos).	2023	continuo

Información de Firmantes del Documento





5	Exigencia de autocontrol de niveles de inmisión en fachada de viviendas más afectadas de los grandes eventos y/o conciertos.	2023	100%
Ruido Tráfico			
6	Elaboración y aprobación de la IV fase Mapa Estratégico de Ruido 2021.	2023	100%*
7	Elaboración de estudios relacionados con reclamaciones vecinales.	2023	continuo
8	Formación a Policía desde el Centro Municipal de Acústica.	2023	continuo
Ruido Trenes			
9	Envío copia SyR a entidad competente en la materia.	Continuo	-
Ruido limpieza vía pública			
10	Modificación de fichas de Contratación Ambiental para incluir en los contratos que realiza el Ayuntamiento condiciones para reducir el impacto acústico de la limpieza de vía pública y recogida de residuos.	2023	100%
11	Mejora de los recursos técnicos y personales del CMA para dar respuesta al incremento del número de inspecciones con motivo de la modificación de la Ordenanza de Movilidad Sostenible.	2023	50%
12	Realización de pruebas de control del ruido a la flota municipal de vehículos destinados al Servicio de Limpieza.	2023	continuo
Comportamientos incívicos			
13	Campañas de información y sensibilización sobre el ruido de ocio nocturno. Campaña "salimos sin molestar".	2023	100%
14	Realización de campañas de sensibilización adaptándolas a través de las nuevas tecnologías.	2023	10%

• Servicio de Inspección

El Servicio de Inspección está involucrado en dos cartas de Servicios, la de Calidad del Aire y la de Control del Ruido, en ambas, uno de los compromisos es el tiempo de respuesta que se da desde la unidad gestora a estas solicitudes.

No obstante, en el caso de las SYR en las que se denuncia la actuación de una actividad o un particular, por incumplimiento de la OPCAT o de la OCAS, dado que no son propiamente una SYR, se considera que no deberían entrar por este conducto, pues para que puedan ser atendidas como tal se requiere que la identificación del denunciante sea fehaciente.

Para evitar demoras en la tramitación, se propone que en estos casos no se asigne el SYR y se informe al interesado, desde el propio equipo de asignación, de cual es el conducto adecuado para presentar la denuncia:

“puede presentar su denuncia de forma presencial en cualquiera de los registros reglamentarios, así como de forma electrónica mediante certificados que permitan la acreditación de la autenticidad del interesado y sean admitidos a través de la Sede electrónica de Ayuntamiento de Madrid sede.madrid.es:

- *Trámites para ciudadanos > Temas > Vía pública y medio ambiente > Ruidos y humos > Denuncias por ruidos interiores y exteriores.*
- *Trámites para ciudadanos > Temas > Vía pública y medio ambiente > Ruidos y humos > Denuncias por contaminación atmosférica por emisión de humos”*

* Sin incluir el procedimiento de aprobación.

Información de Firmantes del Documento



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SOSTENIBILIDAD

• Servicio de Calidad del Aire:

Se ha continuado prestando especial atención a la mejora de las herramientas del sistema de información a la ciudadanía:

- En este año se ha comenzado el proyecto, junto con el organismo autónomo de Informática Ayuntamiento de Madrid (IAM), para renovar y mejorar la App "Aire de Madrid".
- El portal Web de calidad de aire del ayuntamiento de Madrid ha obtenido la certificación AA (accesibilidad) por AENOR.
- A través de la red X (antes Twitter) se continúa dando información relevante relacionada con la red de vigilancia y en general con la calidad del aire.

Respecto a las SyR relacionadas con la demanda de actuar ante los niveles de contaminación en algún punto de la ciudad, se han continuado desarrollando las acciones enmarcadas en el Plan A de calidad del aire y cambio climático y en la Estrategia de Sostenibilidad Madrid 360.

Al igual que en años anteriores, se tienen en cuenta las peticiones que realiza la ciudadanía a través de las SyR para la realización de campañas con las unidades móviles de medición de la calidad del aire. En este año se ha estudiado la viabilidad técnica de realizar una campaña en el Parque Calero (distrito Ciudad Lineal), que se espera poder llevar a cabo en el cuarto trimestre de 2024.

• Departamento de Educación Ambiental:

A través de los tres [centros de educación e información ambiental](#) (Retiro, Casa de Campo y Dehesa de la Villa), se seguirán desarrollando las diferentes actividades del programa "Hábitat Madrid", y ajustando horarios e información según las peticiones.

Se ha notificado a los huertos urbanos comunitarios la necesidad de mantener los huertos en buenas condiciones y no generar residuos de podas u otros en los alrededores del huerto, que han originado algunas de las quejas de este año.

Se buscan sinergias entre los distintos servicios municipales encargados también de sensibilización en materia de concienciación ambiental, y se desarrollan actividades conjuntas comunicativas y formativas.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE DISCIPLINA AMBIENTAL

A lo largo del año 2023 no se ha adoptado ninguna medida para subsanar deficiencias o mejorar el servicio, puesto que tal y como se desprende del análisis expuesto en el apartado anterior, los motivos de presentación no reflejan ninguna deficiencia a subsanar o área de mejora a implementar en el servicio prestado por la Subdirección General de Disciplina Ambiental.

14

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 08:59:41

CSV : 1VQESCE6WPPDVGRJ



Por lo tanto, tampoco se ha previsto la ejecución de ninguna medida de mejora en este ámbito para el año 2024.

En relación con las SYR recibidas, las acciones individualizadas llevadas a cabo para resolverlas fueron las siguientes:

- Con respecto a las que se referían a las dificultades relacionadas con las notificaciones, se buscó una vía de solución alternativa, ya que en la mayoría de los casos, era debido a la falta de certificado electrónico o por la caducidad de este.
- Aquellas otras que eran nuevas denuncias, sobre reiteraciones de molestias producidas por el funcionamiento de actividades, se les indicó como actuar dependiendo del estado de tramitación del expediente que ya estaba abierto en la Subdirección General de Disciplina Ambiental.
- Las que consistían en conocer estado de tramitación de los procedimientos en los que eran interesados, se les facilitó la información.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

En lo referente a las peticiones de infraestructuras de recarga de baterías de vehículos eléctricos, tal y como se informa a los ciudadanos, se debe tener en cuenta que la recarga de baterías de vehículos eléctricos ni es un servicio público ni una competencia propia del Ayuntamiento. En todo caso, dado que el Ayuntamiento tiene entre sus actuaciones prioritarias el fomento de la movilidad eléctrica, se han adoptado las siguientes actuaciones para promover la creación de una infraestructura de recarga suficiente:

- Cesión de puntos de recarga a agentes privados que permitan el libre acceso a los usuarios para su utilización, a través de una nueva convocatoria en concurrencia prevista para el primer semestre de 2024.
- Expansión de la red de estaciones de recarga en vía pública, en régimen concesional, a los distritos periféricos. Mediante dos convocatorias de concesión demanial de la vía pública para la recarga de baterías, la primera de ellas resuelta en junio de 2023 y la segunda en tramitación, se contará a finales de 2024 con una red 40 estaciones de recarga, con 88 puntos de recarga.
- Creación de electrolineras en parcelas patrimoniales del Ayuntamiento, la primera de ellas a través de la concesión demanial de una parcela para la instalación de 47 puntos de recarga, cuya resolución y ejecución está prevista en 2024.

En lo relativo a las subvenciones, la regulación propia de las subvenciones del Ayuntamiento de Madrid no permite optar, con carácter general, por el procedimiento de concesión directa con lo que se deben establecer plazos para recibir, valorar y ordenar las solicitudes, con lo que no es posible mantener permanentemente abiertas las convocatorias. No obstante, en la convocatoria de subvenciones para la renovación de vehículos particulares de 2023 se ha incrementado el plazo de tiempo para la presentación de solicitudes y se han incrementado los fondos disponibles con el objetivo de que el plazo durante el que los ciudadanos puedan

15

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 08:59:41

CSV : 1VQESCE6WPPDVGRJ



beneficiarse de las ayudas sea mayor, sin demorar en exceso el plazo para la resolución de la convocatoria y pago de las ayudas. Tampoco es viable prorratear los fondos disponibles para un mayor alcance de beneficiarios puesto que se reduciría sensiblemente el incentivo y perdería el carácter motivador de la ayuda. En la convocatoria de 2024 se modificarán los importes de los incentivos para que la retirada de vehículos con categoría de clasificación ambiental A opte a una ayuda mayor.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD

En el ámbito de competencia de la Subdirección General de Gestión de la Movilidad, como viene siendo habitual:

- 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.

A este respecto, ha ocupado un lugar primordial la entrada en vigor de la prohibición de acceso y circulación por las ZBEDEP Distrito Centro de todos los vehículos que no ostenten clasificación ambiental.

- Igualmente, se ha seguido desarrollando una labor permanente de mejora de la aplicación informática de gestión y se ha llevado a cabo un estricto seguimiento de la gestión de los parkings de la ZBEDEP DC, que ha dado lugar, en el mismo sentido, a un descenso drástico en las incidencias comunicadas por parte de sus usuarios.
- La puesta en funcionamiento efectivo del sistema automatizado de control del uso y las condiciones de utilización de las reservas de carga y descarga mediante una aplicación, Madrid DUM 360, a finales de septiembre de 2023, cuya disciplina y correcto uso se somete a la labor de los controladores del SER, ha denotado un importante esfuerzo en la formación de éstos. Se ha ahondado en la correcta formación del personal de las concesionarias del servicio, tanto en el desempeño de su trabajo como en el trato debido a la ciudadanía, así como en el adecuado mantenimiento de la aplicación reguladora del sistema.
- En el mes de septiembre de 2023 se procedió a la ampliación efectiva del SER a nuevos barrios, tales como Concepción, Pueblo Nuevo, San Juan Bautista y Atalaya. De la misma forma, en el mes de septiembre se produjo la ampliación efectiva del SER en el barrio de San Isidro en el distrito de Carabanchel, en un número aproximado de 1000 plazas.

Como en ocasiones anteriores, se realizó un importante esfuerzo de comunicación, tanto en calle (a través de la colocación de carteles y el reparto de dípticos) como mediante el envío de emails y sms, así como actualizando la información en la web, todo ello en colaboración con los distritos de Ciudad Lineal y de Carabanchel.

16

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL
AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 08:59:41

CSV : 1VQESCE6WPPDVGRJ



A estos efectos, incrementando los canales de atención al ciudadano para una más rápida y mejor prestación del servicio a los residentes de las nuevas zonas, se gestionaron las autorizaciones de residente, excepcionalmente, en la propia Oficina de Atención especializada del SER de la calle Bustamante, 16.

- 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.

Medidas planificadas para el año 2024:

Dentro de las medidas incorporadas en la modificación de la Ordenanza de Movilidad Sostenible a poner en aplicación a partir de 2024 se encuentran, entre otras, la implementación del calendario de prohibiciones de acceso y circulación a la ZBEDEP DC por parte de los vehículos señalados en su disposición transitoria tercera apartado segundo, de al menos cuatro ruedas y MMA inferior a 3500 kilogramos que ostenten clasificación ambiental B, así como la preparación de la entrada en vigor de la restricción de vehículos B de MMA superior a 3.500 kg, que tendrá lugar el 1 de enero del 2025. Asimismo, se prevé continuar con la ampliación del Servicio de Estacionamiento Regulado a todos los barrios recogidos en el Anexo I de la OMS, que ha de realizarse antes de finales de 2025.

Igualmente se está trabajando en proyectos tales como:

- La creación de un nuevo módulo de aviso previo de sanción. Se trata de un nuevo servicio al que podrán suscribirse los ciudadanos y que permitirá que reciban una comunicación informativa los titulares de un vehículo cuando sea denunciado. De este modo, el ciudadano podrá tener conocimiento de la supuesta infracción con antelación a la recepción de la notificación de la denuncia y tomar las medidas oportunas, reduciendo así, entre otras cosas, el número de denuncias reincidentes.
- Implantación de una nueva funcionalidad en el SER denominada "DESAPARCAR". Actualmente, los tiques del SER requieren obligatoriamente que el ciudadano especifique una hora de fin para el mismo. Esto implica obtener uno nuevo si la estancia se alarga más de lo previsto. Esta nueva funcionalidad permitirá la apertura de un tique sin hora de fin y será el ciudadano el que lo comunique cuando deje de ser necesario, por lo que se abonará la tasa únicamente por el tiempo que efectivamente ha estado estacionado.

Información de Firmantes del Documento





3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN AMBIENTAL

- Departamento de Control Acústico

A continuación, se realiza un análisis y una valoración de la eficiencia de las acciones y medidas ejecutadas durante el 2023 para retroalimentar el servicio prestado por el Departamento de Control Acústico.

Tabla 2: Valoración de la eficacia de las acciones ejecutadas durante el 2023

Id	Descripción	Tipo de Acción	Alcance	Grado Ejecución	SyR 2022	SyR 2023	Mejora
Autorizaciones de Eventos							
1	Análisis condiciones técnicas y horarios de finalización de los grandes festivales MadCool 2023 y festivales en IFEMA (Distrito Hortaleza, Barajas y Villaverde).	Mejora gestión	Barrios Valdefuentes y Timón	100%	162	210	+31%
Ruido Tráfico							
2	Elaboración Mapa Estratégico de Ruido 2021. Aprobado el 9/02/2023.	Realización de estudios	Madrid	Continuo	31	27	-26%
3	Elaboración del Plan de Acción en Materia de Contaminación Acústica	Realización de estudios	Madrid	Continuo			
4	Elaboración de estudios relacionados con reclamaciones vecinales.	Realización de estudios	Madrid	Continuo			
Ruido Trenes							
5	Envío copia SyR a entidad competente.	Gestión de la SyR	Madrid	Continuo	4	13	+325%
Comportamientos incívicos							
6	Campañas de información y sensibilización sobre el ruido de ocio nocturno.	Gestión de la SyR	Madrid	Continuo	9	4	-44%

- Grado de ajuste de las medidas y estimación de su contribución al logro de la mejora del servicio.

Todas las acciones y medidas se han ejecutado para tener un impacto directo en la resolución de cada tipología de reclamación (Eventos en vía pública, ruido de tráfico, etc.)

Para establecer la contribución al logro de la medida, en términos generales, se ha utilizado como indicador variación del número de reclamaciones sobre cada tipo de SyR.

Existe un ligero ascenso en el número de reclamaciones, en particular las correspondientes a las quejas por autorizaciones de eventos mencionados, en los distritos de Barajas y Arganzuela donde se celebran la mayor parte de los mismos y ha habido un aumento de la celebración de este tipo de eventos.

Información de Firmantes del Documento





Asimismo, existe un descenso en el número de reclamaciones por ruido de tráfico disminuyendo las quejas en todos los distritos salvo en el distrito de Centro, que aumenta ligeramente.

Se observa un aumento de las reclamaciones por ruido de trenes, de las que se han enviado copia a la entidad competente de la infraestructura para su conocimiento y adopción de medidas correctoras, en su caso.

- Recursos utilizados para la mejora del servicio o la subsanación de la deficiencia.

Los recursos utilizados para la mejora del servicio y la subsanación de las deficiencias, en su caso, indicadas en las reclamaciones han sido todos los disponibles en el Departamento de Control Acústico, y su Centro Municipal de Acústica.

- Número de personas usuarias del servicio afectadas por la medida

Para determinar las personas usuarias del servicio del Departamento de Control Acústico se ha valorado el alcance geográfico de la medida.

- **Servicio de Inspección**

La evaluación, en este caso, está relacionada con el cumplimiento de los plazos fijados en las Carta de Servicios y en la propia aplicación, los tiempos de respuesta están reduciéndose cada año a pesar del incremento de solicitudes, cifrándose en este año en una media de 11 días que es un resultado bastante satisfactorio, pero con el inconveniente indicado de la asignación.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SOSTENIBILIDAD

Servicio Calidad del Aire:

Se han utilizado los fondos aprobados a través de los presupuestos participativos para la compra de un analizador de partículas en suspensión (PM10 y PM2,5) para ampliar la dotación de la estación de Ensanche de Vallecas que se integrará en la red de vigilancia a lo largo de 2024.

También se ha procedido a renovar analizadores de gases (benceno, ozono, óxidos de nitrógeno y dióxido de azufre) y captadores de partículas en suspensión PM2,5 en diferentes estaciones de la red.

Además, se ha realizado una encuesta de satisfacción de la ciudadanía con los servicios de información de calidad del aire y contaminación atmosférica del portal de calidad del aire. El objetivo del estudio ha sido aumentar el conocimiento de los usuarios e identificar mejoras aplicables en este servicio. Se ha remitido la encuesta a los 98.756 usuarios del servicio de alertas SMS relativos a la activación del protocolo de actuación para dióxido de nitrógeno y se han obtenido 1.937 respuestas. Se han analizado los siguientes temas:

- Utilización de portal de calidad del aire <https://airedemadrid.es>





- Nivel de satisfacción con el servicio
- Sugerencia de mejora del servicio
- Uso de otros canales o servicios de calidad del aire del Ayuntamiento de Madrid (red social X, servicio de alertas SMS, etc.)

Departamento de Educación Ambiental:

El incremento de número de huertos urbanos comunitarios y escolares ha supuesto un aumento de sugerencias y reclamaciones. Se observa un aumento de peticiones por parte de los ciudadanos de creación de más huertos y actuaciones en los mismos. La percepción de los ciudadanos en la realización de talleres en los huertos, visitas guiadas en los mismos, así como la mejora y actualización de los blogs de la Red de Huertos Escolares Sostenibles y Huertos Urbanos Comunitarios es positiva.

Los Centros de Información y Educación Ambiental y el Programa de Actividades Ambientales "Hábitat Madrid" han generado unos blogs en madrid.diario.es más activos y actualizados que han supuesto una nueva vía de información distinta a la presencial y el folleto trimestral que se presenta y ha tenido buena acogida entre los usuarios. Se ha observado que las reclamaciones recibidas solicitan aumento de horas y actividades.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE DISCIPLINA AMBIENTAL

Las SYR recibidas en la Subdirección General de Disciplina Ambiental, fueron calificadas como tales de manera impropia, ya que tanto los ciudadanos que las presentaron siendo interesados en un procedimiento de disciplina ambiental, como los que las presentaron utilizándolas como denuncia, tienen un procedimiento específico y distinto al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones para canalizar sus solicitudes o denuncias.

De manera que como ya se ha puesto de manifiesto en el apartado anterior y dado que en el año 2023 no se ha adoptado ninguna medida para subsanar deficiencias o mejorar el servicio, no procede realizar una evaluación de resultados.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

Los datos de utilización de la red de recarga de baterías de acceso público muestran que la infraestructura de recarga de libre acceso es suficiente para el parque de vehículos actual, con promedios de utilización diarios inferiores a tres horas.

La disponibilidad presupuestaria para las ayudas a la renovación de vehículos particulares, aun habiéndose incrementado hasta 14 millones de euros en 2024, sigue siendo insuficiente para otorgar ayudas a todas las ventas de vehículos que se realizan en Madrid, lo que requeriría una dotación presupuestaria más de diez veces mayor para este fin si se pretende mantener la cuantía del incentivo, necesaria para garantizar su carácter motivador.

Información de Firmantes del Documento





SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD

El notorio descenso del número de SYR presentadas arroja sin duda la conclusión de haber implementado de manera efectiva mejoras en la gestión del servicio.

Ello denota, asimismo, que las incidencias y motivaciones asignadas están más identificadas, en cuanto a los aspectos sobre los que incidir, lo cual redundará en la mejora, tanto de la calidad de la contestación dada como en la reducción de los tiempos de respuesta.

Todo ello, con el firme mantenimiento de la evaluación y mejora continua, con el objetivo de conseguir una gestión más eficiente en el número de SYR asignadas a esta Subdirección General.

Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora

Información de Firmantes del Documento



4. Anexo 1: Relación de SyR asignadas al Departamento de Control Acústico.

Nº SYR	FECHA ASIGNACIÓN	DISTRITO	TIPO
502/2023/00036	16/01/2023	Chamberí	OTROS
502/2023/00053	16/01/2023	No refiere	OTROS
502/2023/00091	16/01/2023	Retiro	ACTIVIDADES
502/2023/00295	16/01/2023	Puente Vallecas	TRAFICO
502/2023/01444	17/01/2023	San Blas-Canillejas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/01469	17/01/2023	Centro	TRAFICO
502/2023/01667	17/01/2023	Moncloa-Aravaca	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/02255	17/01/2023	Puente Vallecas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/02684	17/01/2023	Tetuán	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/02762	17/01/2023	Centro	TRAFICO
502/2023/03337	19/01/2023	Chamberí	OTROS
502/2023/04037	19/01/2023	Chamberí	TRAFICO
502/2023/05582	23/01/2023	Centro	TRAFICO
502/2023/06048	23/01/2023	Villa Vallecas	TRAFICO
502/2023/05965	24/01/2023	Fuencarral-El Pardo	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/06010	24/01/2023	Fuencarral-El Pardo	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/06473	25/01/2023	Moncloa-Aravaca	TRAFICO
502/2023/05775	26/01/2023	Fuencarral-El Pardo	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/06969	30/01/2023	No refiere	OTROS
502/2023/100564	05/02/2023	Moncloa-Aravaca	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/100605	05/02/2023	Centro	OTROS
502/2023/100819-2	06/02/2023	Centro	TRAFICO
502/2023/100466	08/02/2023	San Blas-Canillejas	ZPAE
502/2023/100548	08/02/2023	Centro	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/101942	13/02/2023	Centro	TRAFICO
502/2023/101593	14/02/2023	Centro	CAMPANAS
502/2023/102910	19/02/2023	Retiro	MÚSICOS VÍA PUBLICA
502/2023/101786	27/02/2023	No refiere	CARGA Y DESCARGA
502/2023/102824	27/02/2023	Retiro	SERVICIOS LIMPIEZA
502/2023/104171-1	28/02/2023	No refiere	TRAFICO
502/2023/104705	01/03/2023	Centro	OTROS
502/2023/106245	13/03/2023	Moncloa-Aravaca	TRAFICO
502/2023/107325	21/03/2023	Moncloa-Aravaca	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/108311-1	03/04/2023	Latina	TRAFICO
502/2023/109144	12/04/2023	Moncloa-Aravaca	OBRAS
502/2023/108585	13/04/2023	Tetuán	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/108682	13/04/2023	Fuencarral-El Pardo	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/108923	13/04/2023	Moncloa-Aravaca	OBRAS

22

Información de Firmantes del Documento

 JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL
 AMBIENTAL
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 08:59:41

CSV : 1VQESCE6WPPDVGRJ





Nº SYR	FECHA ASIGNACIÓN	DISTRITO	TIPO
502/2023/108926	13/04/2023	Moncloa-Aravaca	OBRAS
502/2023/108930	13/04/2023	Moncloa-Aravaca	OBRAS
502/2023/109757	13/04/2023	Latina	ACTIVIDADES
502/2023/109842	13/04/2023	Centro	ACTIVIDADES
502/2023/110284	13/04/2023	Chamartín	ACTIVIDADES
502/2023/109843-2	18/04/2023	San Blas-Canillejas	ACTIVIDADES
502/2023/113423	23/04/2023	Puente Vallecas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/113427	23/04/2023	Chamberí	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/113432-1	23/04/2023	Chamberí	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/113433	23/04/2023	Centro	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/113437	23/04/2023	Centro	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/114923	02/05/2023	Villaverde	TRAFICO
502/2023/115037	02/05/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/115055	02/05/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/115065	02/05/2023	Hortaleza	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/115066	02/05/2023	Hortaleza	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/115069	02/05/2023	Hortaleza	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/115071	02/05/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/115072	02/05/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/114232	03/05/2023	Villaverde	TRENES
502/2023/115580	03/05/2023	Moratalaz	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/116159	08/05/2023	Carabanchel	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/116224-2	08/05/2023	Moncloa-Aravaca	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/116649	08/05/2023	Carabanchel	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/116225	09/05/2023	Villa Vallecas	ACTIVIDADES
502/2023/117483	11/05/2023	Carabanchel	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/117893	15/05/2023	Ciudad Lineal	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/117911	16/05/2023	Usera	MÚSICOS VÍA PUBLICA
502/2023/118687	18/05/2023	Moncloa-Aravaca	TRAFICO
502/2023/118993	21/05/2023	No refiere	COMPORTAMIENTO INCÍVICO
502/2023/119101-1	21/05/2023	Hortaleza	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/119100-1	22/05/2023	Hortaleza	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/120453	28/05/2023	Hortaleza	ACTIVIDADES
502/2023/115059	29/05/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/121237	31/05/2023	Puente Vallecas	TRENES
502/2023/121383	31/05/2023	Centro	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/121689	04/06/2023	San Blas-Canillejas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/122708	08/06/2023	Barajas	TRAFICO
502/2023/122949	08/06/2023	Carabanchel	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/123053	11/06/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/123315	11/06/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/123250	12/06/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 08:59:41

CSV : 1VQESCE6WPPDVGRJ





Nº SYR	FECHA ASIGNACIÓN	DISTRITO	TIPO
502/2023/123257	12/06/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/123261	12/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124424	18/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124600	18/06/2023	Moratalaz	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124655	18/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124661	18/06/2023	Hortaleza	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124663	18/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124665	18/06/2023	Hortaleza	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124666	18/06/2023	Hortaleza	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124687	18/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124688	18/06/2023	Hortaleza	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124690	18/06/2023	Hortaleza	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124694	18/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124708	18/06/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124724	18/06/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124740	18/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124742	18/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124749	18/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124754	18/06/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124789	18/06/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124892	18/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/124902	18/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/125202	19/06/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/116547	21/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/121830	21/06/2023	Centro	ACTIVIDADES
502/2023/125616	22/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/125618	22/06/2023	Hortaleza	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/125692	22/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/125708	22/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/125772	22/06/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/125792	22/06/2023	Usera	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/125983	23/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/125861	25/06/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/125949	25/06/2023	Villaverde	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/125951	25/06/2023	Villaverde	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/125978	25/06/2023	San Blas-Canillejas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/125987-1	25/06/2023	Carabanchel	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/126014	25/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/126034-2	25/06/2023	Hortaleza	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/126036	25/06/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/126046	25/06/2023	Retiro	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/126058	25/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 08:59:41

CSV : 1VQESCE6WPPDVGRJ





Nº SYR	FECHA ASIGNACIÓN	DISTRITO	TIPO
502/2023/126059	25/06/2023	Hortaleza	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/126060	25/06/2023	Hortaleza	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/126197	25/06/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/126627	26/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/126721	26/06/2023	Hortaleza	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/126734	27/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/126757	27/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/126759	27/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/126824	27/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/126844	27/06/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/122932	29/06/2023	Centro	SERVICIOS LIMPIEZA
502/2023/127142	29/06/2023	Retiro	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127459	02/07/2023	Usera	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127516	02/07/2023	Salamanca	OBRAS
502/2023/127566	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127614	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127619	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127622	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127623	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127624	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127627	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127630	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127638	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127639	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127640	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127641	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127725	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127741	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127744	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127747	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127750	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127769	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127770	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127818	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127824	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127833	02/07/2023	Barajas	SIRENAS
502/2023/127852	02/07/2023	Villaverde	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127867	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127964	02/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/123328-1	03/07/2023	Centro	SERVICIOS LIMPIEZA
502/2023/126754	03/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127528	03/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 08:59:41

CSV : 1VQESCE6WPPDVGRJ





Nº SYR	FECHA ASIGNACIÓN	DISTRITO	TIPO
502/2023/127529	03/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127532	03/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127533	03/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127594	03/07/2023	Centro	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127598	03/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127771	03/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127817	03/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127917	03/07/2023	Latina	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127960	03/07/2023	Latina	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/128009-1	03/07/2023	San Blas-Canillejas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127338	04/07/2023	Retiro	TRAFICO
502/2023/128047	04/07/2023	Retiro	TRAFICO
502/2023/128739	05/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127751	09/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127758	09/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127759	09/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127760	09/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127762	09/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127763	09/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127766	09/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127768	09/07/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/129342	09/07/2023	Retiro	SIRENAS
502/2023/129355-1	09/07/2023	Villaverde	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/129391	09/07/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/129414	09/07/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/129415	09/07/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/129504	09/07/2023	Villaverde	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/129313	10/07/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/129370	10/07/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/129482-1	10/07/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/129623	10/07/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/125330	17/07/2023	Arganzuela	OBRAS
502/2023/130693	17/07/2023	Latina	ACTIVIDADES
502/2023/131891	23/07/2023	Carabanchel	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/126061	25/07/2023	Latina	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/133034-1	06/08/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/133259	06/08/2023	Puente Vallecas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/134181-2	09/08/2023	Centro	ACTIVIDADES
502/2023/135158	27/08/2023	Centro	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/135928	27/08/2023	Carabanchel	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/135934	27/08/2023	Arganzuela	SERVICIOS LIMPIEZA
502/2023/135998	27/08/2023	Latina	OTROS

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 08:59:41

CSV : 1VQESCE6WPPDVGRJ





Nº SYR	FECHA ASIGNACIÓN	DISTRITO	TIPO
502/2023/136627	27/08/2023	Centro	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/127822	02/09/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/135169-1	04/09/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/135651-1	04/09/2023	Centro	MÚSICOS VÍA PUBLICA
502/2023/135929	07/09/2023	Carabanchel	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/137005-2	07/09/2023	Centro	SERVICIOS LIMPIEZA
502/2023/137738	07/09/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/137899	07/09/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/138751	07/09/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/137984	10/09/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/139183	10/09/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/139322	10/09/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/139347	11/09/2023	Centro	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/140046	14/09/2023	Puente Vallecas	SIRENAS
502/2023/137894-2	17/09/2023	Chamberí	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/140096	17/09/2023	Tetuán	OTROS
502/2023/140952	17/09/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/142376	24/09/2023	Moncloa-Aravaca	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/142377	24/09/2023	Moncloa-Aravaca	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/142379	24/09/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/142384	24/09/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/142662-3	24/09/2023	Moncloa-Aravaca	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/142297	25/09/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/142306	25/09/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/142372	25/09/2023	Moncloa-Aravaca	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/142373	25/09/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/142374	25/09/2023	Moncloa-Aravaca	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/142919	25/09/2023	Retiro	SERVICIOS LIMPIEZA
502/2023/143215	28/09/2023	Hortaleza	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/143769	28/09/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/143616-2	01/10/2023	Hortaleza	ACTIVIDADES
502/2023/143891	01/10/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/144009	01/10/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/144013	01/10/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/144023	01/10/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/144116	01/10/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/144129	01/10/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/144132	01/10/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/144134	01/10/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/144136	01/10/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/144137	01/10/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/144187	01/10/2023	Barajas	COMPORTAMIENTO INCÍVICO

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 08:59:41

CSV : 1VQESCE6WPPDVGRJ





Nº SYR	FECHA ASIGNACIÓN	DISTRITO	TIPO
502/2023/144235	01/10/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/142288-2	02/10/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/144322	02/10/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/144510	02/10/2023	Barajas	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/144496-1	03/10/2023	Moncloa-Aravaca	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/145089-1	03/10/2023	Arganzuela	TRAFICO
502/2023/145246	04/10/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/143918-1	05/10/2023	Centro	TRAFICO
502/2023/145238	05/10/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/145870	08/10/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/145956	08/10/2023	Fuencarral-El Pardo	TRAFICO
502/2023/145979-2	08/10/2023	Centro	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/145995	08/10/2023	Moncloa-Aravaca	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/146004	08/10/2023	Moncloa-Aravaca	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/146062	08/10/2023	Centro	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/146109	08/10/2023	Centro	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/140034	09/10/2023	Salamanca	TRAFICO
502/2023/146003	09/10/2023	Moncloa-Aravaca	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/146112	09/10/2023	Centro	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/144919	12/10/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/147765	16/10/2023	Fuencarral-El Pardo	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/147800-1	16/10/2023	Chamberí	COMPORTAMIENTO INCÍVICO
502/2023/146947-3	17/10/2023	Chamberí	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/148125	17/10/2023	Moncloa-Aravaca	TRAFICO
502/2023/147850-1	19/10/2023	Moncloa-Aravaca	SERVICIOS LIMPIEZA
502/2023/148992	22/10/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/150555	29/10/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/151055	30/10/2023	Usera	TRAFICO
502/2023/151800	05/11/2023	Centro	TRAFICO
502/2023/146430	07/11/2023	Carabanchel	ACTIVIDADES
502/2023/150440	09/11/2023	Retiro	ACTIVIDADES
502/2023/153179-1	13/11/2023	Chamartín	ACTIVIDADES
502/2023/153215	13/11/2023	Moncloa-Aravaca	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/153947	15/11/2023	Moncloa-Aravaca	ACTIVIDADES
502/2023/154548	19/11/2023	No refiere	OTROS
502/2023/154614	20/11/2023	Centro	ACTIVIDADES
502/2023/154774	20/11/2023	Fuencarral-El Pardo	TRENES
502/2023/154975	21/11/2023	Tetuán	TRAFICO
502/2023/155619	26/11/2023	Arganzuela	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/155846	27/11/2023	Chamberí	ACTIVIDADES
502/2023/155937	27/11/2023	Retiro	OBRAS
502/2023/156074	27/11/2023	Chamberí	ACTIVIDADES

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 08:59:41

CSV : 1VQESCE6WPPDVGRJ





Nº SYR	FECHA ASIGNACIÓN	DISTRITO	TIPO
502/2023/156937	03/12/2023	Fuencarral-El Pardo	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2023/158034	10/12/2023	Chamartín	OBRAS
502/2023/158984	26/12/2023	Arganzuela	OBRAS
502/2023/160492	27/12/2023	Centro	ACTIVIDADES

5. Anexo 2: Relación de SyR asignadas al Servicio de Inspección

Información de Firmantes del Documento





Nº Referencia SyR	Fecha recepción en Ayuntamiento	Fecha recepción en Servicio	Fecha respuesta	Distrito	Tipo de reclamación
502/2023/01980	10/01/2023	18/01/2023	20/01/2023	PUENTE DE VALLECAS	Gases
502/2023/03037	13/01/2023	18/01/2023	31/01/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/03236	14/01/2023	20/01/2023	08/02/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/01939	17/01/2023	23/01/2023	08/02/2023	VILLA DE VALLECAS	Ruidos
502/2023/04285	18/01/2023	23/01/2023	10/02/2023	PUENTE DE VALLECAS	Ruidos
502/2023/04806	19/01/2023	24/01/2023	10/02/2023	CIUDAD LINEAL	Ruidos
502/2023/100069	01/02/2023	06/02/2023	20/02/2023	MONCLOA-ARAVACA	Gases
502/2023/100378	01/02/2023	10/02/2023	21/02/2023	VILLA DE VALLECAS	Otros
502/2023/08260	01/02/2023	06/02/2023	10/02/2023	SALAMANCA	Ruidos
502/2023/100698	03/02/2023	10/02/2023	22/02/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/101123	08/02/2023	24/02/2023	03/03/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/101375	09/02/2023	14/02/2023	22/02/2023	CHAMBERI	Gases
502/2023/101572	10/02/2023	27/02/2023	03/03/2023	ARGANZUELA	Otros
502/2023/101444	10/02/2023	14/02/2023	21/02/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/101628	11/02/2023	14/02/2023	23/02/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/102129	14/02/2023	17/03/2023	24/03/2023	CHAMBERI	Otros
502/2023/102418	15/02/2023	17/02/2023	27/02/2023	CHAMARTIN	Ruidos
502/2023/102555	16/02/2023	21/02/2023	28/02/2023	CIUDAD LINEAL	Ruidos
502/2023/103509-1	22/02/2023	23/02/2023	03/03/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/103756	23/02/2023	03/03/2023	08/03/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/105128	05/03/2023	09/03/2023	15/03/2023	CARABANCHEL	Ruidos
502/2023/105918	09/03/2023	10/03/2023	22/03/2023	RETIRO	Ruidos
502/2023/106232-2	11/03/2023	15/03/2023	22/03/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/106845	15/03/2023	17/03/2023	29/03/2023	RETIRO	Otros
502/2023/107710	21/03/2023	24/03/2023	11/04/2023	VILLA DE VALLECAS	Ruidos
502/2023/107841	22/03/2023	27/03/2023	18/04/2023	HORTALEZA	Ruidos
502/2023/107845	22/03/2023	27/03/2023	18/04/2023	HORTALEZA	Ruidos
502/2023/108072	23/03/2023	24/03/2023	12/04/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/18348	24/03/2023	10/04/2023	24/04/2023	CENTRO	Ruidos / gases
502/2023/108782	27/03/2023	10/04/2023	26/04/2023	CIUDAD LINEAL	Ruidos
502/2023/110111	14/04/2023	19/04/2023	27/04/2023	MONCLOA-ARAVACA	Gases
502/2023/111465	14/04/2023	19/04/2023	28/04/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/112302	18/04/2023	21/04/2023	08/05/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/108479	19/04/2023	19/04/2023	28/04/2023	HORTALEZA	Ruidos / gases
502/2023/113268	21/04/2023	26/04/2023	22/05/2023	CIUDAD LINEAL	Ruidos
502/2023/113392	22/04/2023	26/04/2023	12/05/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/114969	29/04/2023	04/05/2023	26/05/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/114919	29/04/2023	12/05/2023	26/05/2023	SALAMANCA	Ruidos
502/2023/115785-1	04/05/2023	08/05/2023	22/05/2023	HORTALEZA	Ruidos / gases

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 08:59:41

CSV : 1VQESCE6WPPDVGRJ





502/2023/117000	09/05/2023	12/05/2023	24/05/2023	CARABANCHEL	Ruidos
502/2023/117006	12/05/2023	12/05/2023	24/05/2023	CARABANCHEL	Ruidos
502/2023/117549	19/05/2023	19/05/2023	24/05/2023	VILLA DE VALLECAS	Ruidos
502/2023/118842	19/05/2023	22/05/2023	02/06/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/119291-2	22/05/2023	23/05/2023	05/06/2023	CIUDAD LINEAL	Ruidos
502/2023/119802	24/05/2023	29/05/2023	13/06/2023	VILLAVERDE	Gases
502/2023/119910	24/05/2023	29/05/2023	13/06/2023	CARABANCHEL	Ruidos
502/2023/120566	29/05/2023	30/05/2023	19/06/2023	LATINA	Otros
502/2023/121018	30/05/2023	01/06/2023	15/06/2023	USERA	Ruidos
502/2023/121501	01/06/2023	07/06/2023	26/06/2023	HORTALEZA	Gases
502/2023/121349	01/06/2023	02/06/2023	16/06/2023	CARABANCHEL	Ruidos
502/2023/121710	02/06/2023	12/06/2023	22/06/2023	FUENCARRAL-EL PARDO	Ruidos
502/2023/121733	03/06/2023	05/07/2023	17/07/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/121993	05/06/2023	07/06/2023	14/06/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/122660	07/06/2023	09/06/2023	20/06/2023	CARABANCHEL	Ruidos
502/2023/122564	07/06/2023	09/06/2023	19/06/2023	ARGANZUELA	Ruidos / calor
502/2023/122955	09/06/2023	12/06/2023	18/07/2023	CIUDAD LINEAL	Otros
502/2023/122950	09/06/2023	12/06/2023	03/07/2023	CIUDAD LINEAL	Otros
502/2023/123575	13/06/2023	13/06/2023	10/07/2023	SALAMANCA	Otros
502/2023/123620	13/06/2023	14/06/2023	10/07/2023	CHAMBERI	Ruidos
502/2023/124533	16/06/2023	19/06/2023	10/07/2023	ARGANZUELA	Ruidos
502/2023/124664	18/06/2023	19/06/2023	10/07/2023	ARGANZUELA	Ruidos
502/2023/124965	19/06/2023	04/07/2023	13/07/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/125535	21/06/2023	23/06/2023	10/07/2023	ARGANZUELA	Ruidos
502/2023/125633	22/06/2023	23/06/2023	10/07/2023	VICALVARO	Ruidos
502/2023/125809	23/06/2023	23/06/2023	10/07/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/127176	29/06/2023	04/07/2023	17/07/2023	CIUDAD LINEAL	Ruidos
502/2023/127316	29/06/2023	24/07/2023	28/07/2023	HORTALEZA	Ruidos
502/2023/127318	29/06/2023	24/07/2023	28/07/2023	HORTALEZA	Ruidos
502/2023/127709	01/07/2023	05/07/2023	13/07/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/127918	03/07/2023	04/07/2023	10/07/2023	ARGANZUELA	Ruidos
502/2023/127958	03/07/2023	05/07/2023	14/07/2023	CHAMARTIN	Ruidos
502/2023/128304	04/07/2023	05/07/2023	14/07/2023	SALAMANCA	Ruidos
502/2023/128667	05/07/2023	13/07/2023	13/07/2023	CIUDAD LINEAL	Otros
502/2023/128703	05/07/2023	07/07/2023	14/07/2023	CHAMARTIN	Ruidos
502/2023/128578	05/07/2023	07/07/2023	14/07/2023	RETIRO	Ruidos
502/2023/128685	05/07/2023	28/07/2023	02/08/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/129244	08/07/2023	11/07/2023	18/07/2023	ARGANZUELA	Ruidos
502/2023/129215-1	08/07/2023	13/07/2023	17/07/2023	CARABANCHEL	Ruidos
502/2023/129217	08/07/2023	28/07/2023	02/08/2023	ARGANZUELA	Ruidos
502/2023/129510	10/07/2023	24/07/2023	28/07/2023	PUENTE DE VALLECAS	Otros
502/2023/129696	11/07/2023	12/07/2023	14/07/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/130025	12/07/2023	14/07/2023	18/07/2023	CENTRO	Ruidos

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 08:59:41

CSV : 1VQESCE6WPPDVGRJ





502/2023/130613-1	15/07/2023	24/07/2023	28/07/2023	CARABANCHEL	Ruidos
502/2023/131130	18/07/2023	20/07/2023	24/07/2023	VILLVERDE	Ruidos
502/2023/131155	18/07/2023	27/07/2023	28/07/2023	SALAMANCA	Ruidos
502/2023/131841	21/07/2023	25/07/2023	28/07/2023	VILLVERDE	Ruidos
502/2023/131830	21/07/2023	21/08/2023	29/08/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/132417	25/07/2023	27/07/2023	28/07/2023	CIUDAD LINEAL	Ruidos
502/2023/132397	25/07/2023	27/07/2023	28/07/2023	MONCLOA-ARAVACA	Ruidos
502/2023/133077	28/07/2023	08/08/2023	06/09/2023	PUENTE DE VALLECAS	Otros
502/2023/132938	28/07/2023	31/07/2023	02/08/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/133246	31/07/2023	01/08/2023	21/08/2023	CENTRO	Ruidos / calor
502/2023/133989	03/08/2023	09/08/2023	17/08/2023	CARABANCHEL	Ruidos
502/2023/134064	04/08/2023	09/08/2023	17/08/2023	FUENCARRAL-EL PARDO	Ruidos
502/2023/134709	09/08/2023	10/08/2023	18/08/2023	PUENTE DE VALLECAS	Ruidos
502/2023/134988	11/08/2023	14/08/2023	23/08/2023	CHAMARTIN	Ruidos
502/2023/135856	18/08/2023	11/09/2023	13/09/2023	CARABANCHEL	Ruidos
502/2023/136029	21/08/2023	29/08/2023	05/09/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/136354	23/08/2023	11/09/2023	15/09/2023	VILLVERDE	Ruidos
502/2023/136763	25/08/2023	29/08/2023	05/09/2023	PUENTE DE VALLECAS	Ruidos
502/2023/136697	25/08/2023	11/09/2023	13/09/2023	PUENTE DE VALLECAS	Ruidos
502/2023/137091	28/08/2023	11/09/2023	15/09/2023	TETUAN	Ruidos
502/2023/137118	29/08/2023	12/09/2023	15/09/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/137487	30/08/2023	12/09/2023	15/09/2023	CENTRO	Gases
502/2023/137386	30/08/2023	12/09/2023	20/09/2023	CHAMBERI	Gases
502/2015/21098	01/09/2023	11/09/2023	15/09/2023	CHAMARTIN	Ruidos
502/2023/137905	02/09/2023	11/09/2023	18/09/2023	CHAMARTIN	Ruidos
502/2023/137908	02/09/2023	11/09/2023	20/09/2023	CHAMARTIN	Ruidos
502/2023/137972	03/09/2023	11/09/2023	18/09/2023	ARGANZUELA	Ruidos
502/2023/138529	06/09/2023	12/09/2023	21/09/2023	CIUDAD LINEAL	Ruidos
502/2023/138730	06/09/2023	19/09/2023	28/09/2023	PUENTE DE VALLECAS	Ruidos
502/2023/139347	10/09/2023	13/09/2023	02/11/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/139410	11/09/2023	14/09/2023	26/09/2023	HORTALEZA	Ruidos
502/2023/138286-1	12/09/2023	12/09/2023	21/09/2023	CIUDAD LINEAL	Ruidos
502/2023/140023	13/09/2023	15/09/2023	10/10/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/140162	13/09/2023	15/09/2023	10/10/2023	CIUDAD LINEAL	Ruidos
502/2023/140272	14/09/2023	18/09/2023	02/10/2023	HORTALEZA	Gases
502/2023/140336	14/09/2023	19/09/2023	28/09/2023	VILLA DE VALLECAS	Ruidos
502/2023/140345	14/09/2023	18/09/2023	02/10/2023	CENTRO	Ruidos / gases
502/2023/140791-1	15/09/2023	19/09/2023	09/10/2023	CHAMBERI	Ruidos
502/2023/141155	15/09/2023	22/09/2023	17/10/2023	ARGANZUELA	Ruidos
502/2023/140517-2	15/09/2023	22/09/2023	17/10/2023	CHAMBERI	Ruidos
502/2023/141089	18/09/2023	21/09/2023	09/10/2023	FUENCARRAL-EL PARDO	Calor

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 08:59:41

CSV : 1VQESCE6WPPDVGRJ





502/2023/141510	19/09/2023	22/09/2023	02/10/2023	CHAMARTIN	Gases
502/2023/141735	20/09/2023	22/09/2023	09/10/2023	CENTRO	Ruidos / calor
502/2023/142551	25/09/2023	28/09/2023	17/10/2023	SAN BLAS-CANILLEJAS	Ruidos
502/2023/142791	25/09/2023	03/10/2023	23/10/2023	TETUAN	Ruidos
502/2023/142959	26/09/2023	27/09/2023	17/10/2023	RETIRO	Ruidos
502/2023/143616-2	28/09/2023	03/10/2023	02/11/2023	HORTALEZA	Ruidos
502/2023/144076	30/09/2023	03/10/2023	10/10/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/144143	01/10/2023	03/10/2023	23/10/2023	ARGANZUELA	Ruidos
502/2023/144255	02/10/2023	05/10/2023	02/11/2023	USERA	Ruidos
502/2023/144276	02/10/2023	06/10/2023	23/10/2023	SAN BLAS-CANILLEJAS	Ruidos
502/2023/144801	03/10/2023	06/10/2023	10/10/2023	CHAMBERI	Ruidos
502/2023/145362	05/10/2023	09/10/2023	23/10/2023	USERA	Ruidos
502/2023/145741	06/10/2023	09/10/2023	19/10/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/145949	07/10/2023	10/10/2023	19/10/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/145878	07/10/2023	10/10/2023	19/10/2023	FUENCARRAL-EL PARDO	Ruidos
502/2023/146064	08/10/2023	10/10/2023	19/10/2023	TETUAN	Otros
502/2023/146290	09/10/2023	16/10/2023	31/10/2023	CENTRO	Ruidos
502/238148525-2	09/10/2023	20/10/2023	25/10/2023	FUENCARRAL-EL PARDO	Ruidos
502/2023/147340	13/10/2023	24/11/2023	04/12/2023	MONCLOA-ARAVACA	Ruidos
502/2023/147624-2	16/10/2023	18/10/2023	25/10/2023	MORATALAZ	Ruidos
502/2023/148558-2	19/10/2023	20/10/2023	25/10/2023	RETIRO	Ruidos
502/2023/149086	22/10/2023	24/10/2023	25/10/2023	BARAJAS	Otros
502/2023/149175-2	23/10/2023	24/10/2023	26/10/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/149657	24/10/2023	27/10/2023	02/11/2023	TETUAN	Gases
502/2023/149762	25/10/2023	26/10/2023	02/11/2023	FUENCARRAL-EL PARDO	Gases
502/2023/149982	25/10/2023	26/10/2023	31/10/2023	ARGANZUELA	Ruidos
502/2023/151711	04/11/2023	20/12/2023	27/12/2023	CARABANCHEL	Ruidos
502/2023/152191	06/11/2023	10/11/2023	17/11/2023	CARABANCHEL	Ruidos
502/2023/15304	07/11/2023	10/11/2023	17/11/2023	SAN BLAS-CANILLEJAS	Ruidos
502/2023/152712-2	09/11/2023	14/11/2023	20/11/2023	CENTRO	Ruidos
502/2023/152996	10/11/2023	14/11/2023	20/11/2023	ARGANZUELA	Ruidos
502/2023/153140	12/11/2023	14/11/2023	20/11/2023	FUENCARRAL-EL PARDO	Ruidos / gases
502/2023/153741	15/11/2023	16/11/2023	20/11/2023	CARABANCHEL	Ruidos
502/2023/154002	16/11/2023	17/11/2023	04/12/2023	SAN BLAS-CANILLEJAS	Ruidos
502/2023/155606	25/11/2023	29/11/2023	04/12/2023	HORTALEZA	Gases
502/2023/155575	25/11/2023	29/11/2023	05/12/2023	CENTRO	Gases
502/2023/156993	03/12/2023	11/01/2024	16/01/2024	VILLA DE VALLECAS	Ruidos
502/2023/157132	04/12/2023	12/12/2023	13/12/2023	PUENTE DE VALLECAS	Ruidos
502/2023/157612	07/12/2023	12/12/2023	13/12/2023	CARABANCHEL	Ruidos
502/2023/158984	17/12/2023	28/12/2023	15/01/2024	ARGANZUELA	Ruidos

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 08:59:41

CSV : 1VQESCE6WPPDVGRJ





502/2023/158990	17/12/2023	17/01/2024	22/01/2024	VILLA DE VALLECAS	Ruidos
502/2023/159959	22/12/2023	27/12/2023	18/01/2024	CIUDAD LINEAL	Ruidos
502/2023/108679	10/04/2023	10/04/2023	27/04/2023	CARABANCHEL	Ruidos

Información de Firmantes del Documento



JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 08:59:41

CSV : 1VQESCE6WPPDVGRJ



INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL AGUA
Y ZONAS VERDES

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 14/03/2024 19:18:12
CSV : 1LSQTRE6UQEL37L5



MADRID



DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

La Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes asume las competencias en materia de gestión del agua y zonas verdes de la ciudad de Madrid. En el tema del agua son actuaciones encaminadas a mejorar y optimizar los recursos del agua, y reutilización de esta para reducir el consumo de agua potable, en aquellos usos que no es necesario una calidad tan exigente y que conlleva un importante ahorro económico con múltiples beneficios, tanto ambientales, como económicos.

Asimismo, incluye también la conservación y mantenimiento del río Manzanares a su paso por la Ciudad, y otros servicios relacionados con el saneamiento municipal, fuentes de agua potable, hidrantes en la vía pública, y otros.

En el tema de las zonas verdes estas competencias se extienden a la conservación y mantenimiento de todos los parques, zonas verdes independientemente de su tamaño, y arbolado.

Estas competencias tienen como objetivo común mejorar el funcionamiento de las instalaciones municipales, y optimizar el servicio público a la ciudadanía, ya que



DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES

influyen en la calidad de vida de los madrileños/as, que son los usuarios directos de estos servicios.

El presupuesto anual de esta Dirección en 2023 ha sido de 263.730.201 de euros, que suponen un reparto del 20% en actuaciones relacionadas con la gestión del agua, y del 80% en parques, zonas verdes y arbolado. Este presupuesto representa la totalidad de los costes de los contratos de servicios y de las obras que se llevan a cabo y, muchos de ellos proceden de las sugerencias de la ciudadanía, o de las peticiones a través de la gestión del proceso de los proyectos de participación ciudadana.

En el caso del agua, es más importante el capítulo de inversiones que el de conservación. Actualmente, se están realizando importantes inversiones, por importe de 150 millones de euros, en las depuradoras de aguas residuales de Valdebebas y Rejas, para adecuar las instalaciones actuales, y conseguir las “autorizaciones de vertido” y los objetivos de calidad de la normativa vigente.

En el caso de zonas verdes, es mucho más importante el capítulo de conservación, que el de las inversiones. En este caso, contamos con dos grandes contratos, uno de conservación y mantenimiento integral de algunos de los parques más conocidos de la Ciudad, y otro de conservación y mantenimiento del resto de parques y zonas verdes. Además, tenemos un contrato específico para el control del riesgo del arbolado que mediante inspecciones periódicas propone las actuaciones adecuadas en cada caso.

El número total de sugerencias y reclamaciones, SyRs, durante el año 2023 ha sido de 6.054 en número y, engloban el conjunto total de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

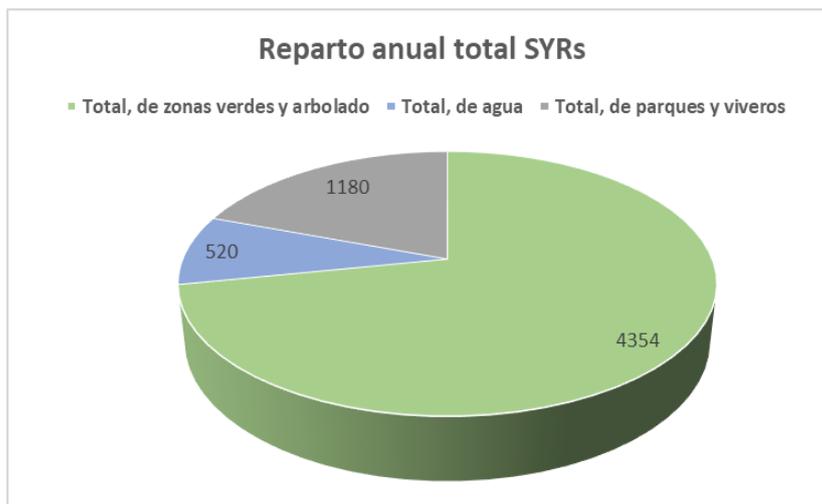
La distribución porcentual del total de SyRs recibidas, por conceptos, en el año 2023 ha sido de:

- 9%, submateria de agua, en número total de 520.
- 19% parques y viveros, en un total de 1.180.
- 72% zonas verdes y arbolado, en un total de 4.354.

Información de Firmantes del Documento



GRÁFICO 1: DISTRIBUCIÓN SYRs (por conceptos)



Como vemos en esta representación, se mantiene mucho más elevado el número de sugerencias en las zonas verdes, que abarcan actuaciones en todos los parques no integrados en el contrato de mantenimiento integral, las zonas verdes en general, las medianas, el arbolado, arbustos, etc es decir cualquier lugar acondicionado con elementos considerados “verde”. Por otro lado, en los parques y viveros municipales se encuentran los parques del contrato integral de conservación y mantenimiento, y que son la mayoría los parques más conocidos y antiguos de la Ciudad, entre ellos el Retiro, Oeste, Casa de Campo, Jardines de Sabatini, la Dehesa de la Villa, El Capricho, la Quinta de Torre Arias, La Quinta de los Molinos, Madrid Río, Juan Carlos I y otros.

El total del número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de este año 2023 refleja una reducción importante anual en relación con años anteriores. Se mantiene la tendencia general de reducción anual desde el inicio de este proceso, que en este año es de un 37% menor que el anterior 2022, y nos refleja la tendencia general y la satisfacción de mejora en nuestro trabajo diario, así como el mejor funcionamiento del sistema, es decir estamos en la dirección adecuada orientada a corregir y satisfacer a la ciudadanía de las carencias y expectativas manifestadas por los madrileños/as, que se manifiesta en los valores que se muestran a continuación.

La reducción porcentual del número de SyRs en el ejercicio 2023, en relación con el año anterior, por submateria, ha sido de:

- 15%, en temas de agua
- 11%, en temas de parques y viveros
- 43%, en zonas verdes y arbolado



Estos porcentajes de descenso, en los tres temas, nos induce a pensar que la gestión de los problemas que se venían presentando con anterioridad van siendo, o bien resueltos, o con una respuesta adecuada y conforme a la ciudadanía, que se preocupa por el buen funcionamiento de los servicios públicos.

En la totalidad de las SyRs tramitadas se incluye también una serie de peticiones que, aunque entran por el mismo sistema de sugerencias y reclamaciones, se tramitan a través del sistema de AVISOS SIC, todas ellas en la submateria del agua, y han sido un total de 109 en este año 2023. También, en este caso, se repite la tendencia general de reducción de peticiones, casi un 47% menos que en el ejercicio anterior de 2022. Estas SYRs reclaman actuaciones relacionadas con los temas de la red de alcantarillado, atascos en la red, ruidos de las tapas de registro en la vía pública, etc.

El análisis pormenorizado de las sugerencias y reclamaciones que nos presenta la ciudadanía en nuestros temas de competencia pone de manifiesto la importancia de la gestión en el tema de las zonas verdes, y el impacto que produce en la vida de los madrileños/as, que se preocupan por el estado de los parques y zonas verdes, incluso con propuestas de actuaciones concretas, y soluciones a determinados problemas. En este sentido y generalizando, podemos manifestar que las materias concretas a que se refieren las SYRs recibidas están relacionadas con la conservación y limpieza de los parques y zonas verdes, podas, la presencia de cotorras que este año ha sido muy intensa, plagas, alcorques vacíos en la vía pública, y en el tema del agua, la demanda de incrementar el número de las fuentes de beber en la vía pública y la red de alcantarillado.

Más concretamente, si hacemos una extracción de las causas o circunstancias que inducen a la utilización del sistema de SyRs podemos afirmar que durante 2023 ha sido por:

En el tema del agua:

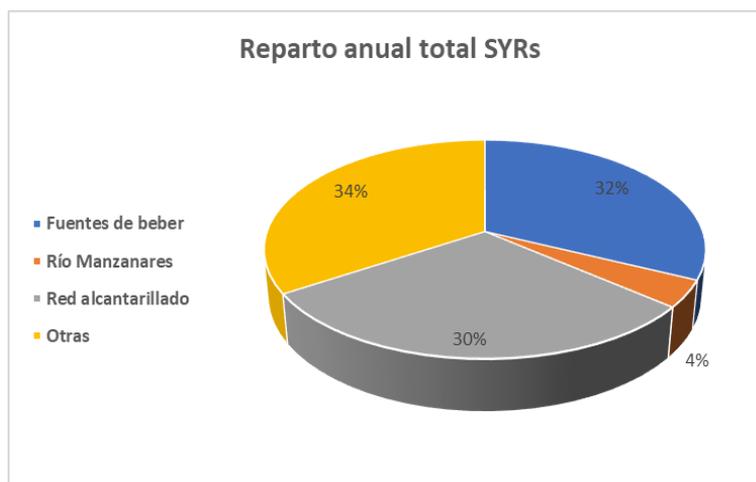
- Se repiten año tras año las indicaciones sobre las fuentes de beber en la vía pública, en dos sentidos, por un lado, el cierre durante el invierno (producido por la bajada de las temperaturas y en prevención de las posibles roturas o incidentes) y, por otro lado, el tiempo que transcurre hasta volver a ponerlas en funcionamiento. Este segundo caso es un problema fácil de abordar, pero hasta que no se tiene la constancia de la mejora de la temperatura ambiente no se pone en funcionamiento. Se intentará acelerar este proceso en 2024. El porcentaje de las SyRs sobre este tema es de un 32%.
- Otro tema que se repite anualmente es el referido a los problemas causados en el alcantarillado municipal, coincidente con la presencia de lluvias torrenciales que cada vez son más frecuentes en nuestra Ciudad, se da el caso de sequía durante largos períodos y más tarde se inunda la Ciudad en



muchos puntos que da lugar a los problemas en la red municipal de alcantarillado. El porcentaje de SyRs es de un 30%.

- También destacamos las notificaciones sobre el río Manzanares, estado del río, sugerencias sobre el mismo, etc., con un peso del 4%.
- El resto de las SyRs sobre el tema del agua se refieren a temas muy diversos como son, la red y el uso del agua regenerada, recursos hídricos alternativos, hidrantes en la vía pública, bocas de riego y otros, en un porcentaje del 34%.

GRÁFICO 2: DISTRIBUCIÓN DE SYRS DE AGUA



En el tema de parques, zonas verdes y arbolado:

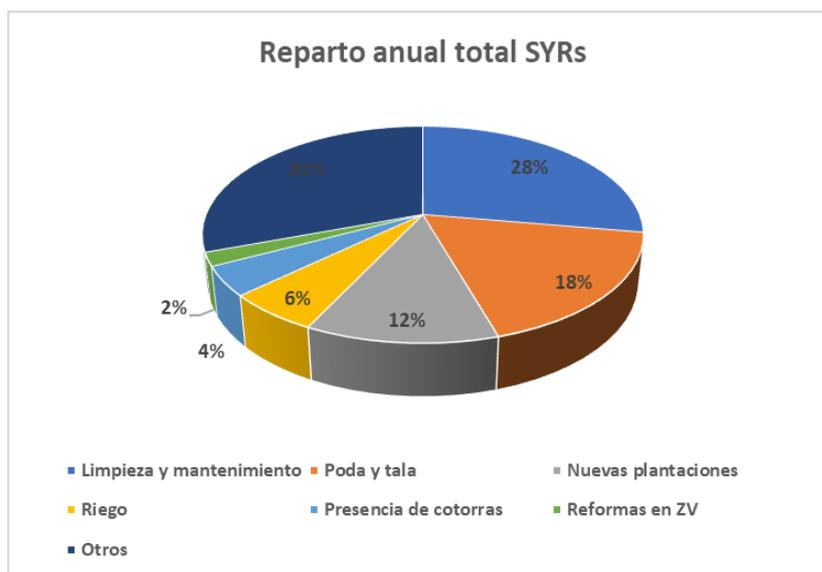
- En el conjunto de zonas verdes y arbolado, lo más habitual se refiere a temas relacionados con la limpieza y mantenimiento, la poda y tala en cualquier periodo del año, nuevas plantaciones, riego, reformas en las zonas verdes y otros, con alguna singularidad como por ejemplo en el tema de recogida de hojas en los periodos de septiembre a diciembre, categoría que no existía anteriormente en el sistema, y se ha incorporado a partir de este nuevo año.
- Destaca fundamentalmente en este año 2023 las SyRs en relación con el cierre de parques históricos por circunstancias climatológicas adversas, ya sea en cualquier mes, o estación. En este caso dependemos y cumplimos las advertencias y condiciones climatológicas que nos indica AEMET en relación a la información meteorológica, predicción, avisos, viento, etc.



- Se hace constar también en este ejercicio otra novedad, y es la presencia de fauna exótica en nuestras zonas verdes, que ha dado lugar también a varias peticiones de actuación.

A continuación, se presenta un gráfico con la distribución de las sugerencias y reclamaciones que se han gestionado en el año 2023, por temas:

GRÁFICO 3: DISTRIBUCIÓN DE SYRS DE PARQUES, ZONAS VERDES Y ARBOLADO



En cuanto a la gestión concreta del sistema de sugerencias y reclamaciones por esta Dirección General, en este año 2023, hacemos una referencia a los indicadores siguientes:

	Submateria AGUA	Submateria VERDE
nº de felicitaciones	7	78
SyRs sin contestar	0	0
SyRs contestadas		
(en 15 días o menos)	40,5%	---
(en 30 días o menos)	86,5%	60%
(en 2 meses o menos)	100%	100%

En el caso de los indicadores de la Subdirección de Gestión del Agua, los indicadores se refieren al ejercicio 2023, no así en el de zonas verdes que son datos del año anterior 2022 porque la evaluación de la Carta de Servicios de parques y jardines y arbolado urbano está exceptuada de la fecha genérica del proceso de evaluación, para poder ofrecer los datos relativos a la campaña de poda y plantaciones.



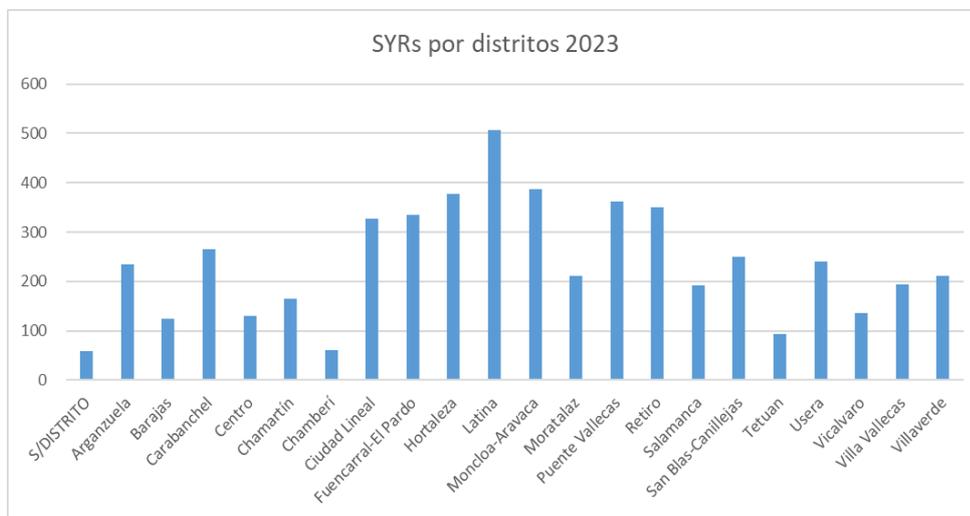
DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES

Las felicitaciones que recibimos normalmente se refieren a “dar las gracias al Ayuntamiento” por la celeridad con que se ha resuelto el problema propuesto. Los más frecuentes se refieren a temas de podas de árboles, setos, plantaciones de arbolado, y actuaciones en el alcantarillado municipal, ruidos de tapas de registro fundamentalmente, y atascos en el alcantarillado municipal por fenómenos fuertes de lluvia. Hemos registrado un total de 85 felicitaciones, que suponen un 1,4% del total del registro de las sugerencias. Tenemos que considerar, en el próximo año, la posibilidad de mejorar notablemente esta cifra, mediante el acercamiento a los usuarios/as del sistema.

En cuanto a la actividad participativa de los 21 distritos en este sistema, se encuentra en primer lugar, el distrito de Latina (coincidente además en ambas materias de agua y verde), y a continuación los de Moncloa-Aravaca, Hortaleza, Puente de Vallecas, Retiro, Fuencarral-El Pardo y Ciudad Lineal. En el caso del distrito de Chamberí se confirma, un año más, que es el distrito que menos utiliza esta aplicación.

Por otro lado, vemos que el segundo distrito más activo es el de Moncloa-Aravaca, que contiene en su ámbito los grandes parques de la Ciudad, como son la Casa de Campo, parque del Oeste y Dehesa de la Villa, entre otros.

Hay una particularidad y es que en las SyRs de agua aparece el distrito de San Blas-Canillejas en el quinto lugar, pero debido a la diferencia notable entre las unidades de una submateria y la otra, no tiene influencia.



2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

La conservación y mantenimiento de esta DG es el capítulo más importante del presupuesto anual, ya que se incluyen los parques y zonas verdes, arbolado, río Manzanares, fuentes de beber, etc. El importe total de este presupuesto ha sido de 263.730.201, que se reparte en los porcentajes siguientes, 84% en conservación y del 16% en inversiones.

Como ya hemos dicho en repetidas ocasiones, el tema de zonas verdes, en general, ejerce un impacto más intenso en la vida de la Ciudad y, así se manifiesta, tanto por el presupuesto anual, como por el número de sugerencias y reclamaciones que recibimos.

Las actuaciones que se han llevado a cabo en el año 2023, muchas de ellas dan solución o respuesta, a los problemas o agradecimientos propuestos en las SyRs y solucionan parcial o totalmente las incidencias planteadas.

En el año 2023 se ha llevado el trámite del nuevo contrato de parques y jardines, que incluye nuevos parques, o parques que han sufrido una transformación como son el parque de la Gavia, Plaza de España, Jardines de Sabatini, Princesa Leonor, parque de las Comunidades, parcelas del Bosque Metropolitano, que se van incluyendo en el contrato paulatinamente según se ejecuten las obras, Recintos FERIALES, etc. Estas nuevas zonas han incrementado notablemente el nuevo contrato que se ha adjudicado, recientemente, por un importe total de 95 millones de euros, y que va a dar respuesta a los problemas más demandados, ya que está dividido en 7 lotes, que puntualizarán más concretamente cada problema en cada parque y activarán la resolución de estos.

Además, en este mismo año, se ha iniciado el trámite del nuevo contrato del SERVER, que realiza un servicio de control y seguimiento de las condiciones del arbolado de la Ciudad. El arbolado es un tema fundamental en la ciudad, por los múltiples beneficios que supone para la ciudadanía, y la reforestación y nuevas plantaciones es otro de los grandes temas que se han planteado para los próximos cuatro años.

En este mismo año, también, se han iniciado nuevas actuaciones de biodiversidad en determinados parques, se han creado zonas naturales de charcas que permitan el desarrollo y actividad de animales, plantas, instalación de cajas nido, y carteles anunciadores de estas actividades tan demandadas.

También, hay que nombrar en 2023 las actuaciones del tema recurrente en arbolado, se han realizado nuevos proyectos de reforestación, plantaciones para compensación de emisiones financiadas por empresas particulares a través de



Madrid Compensa; y las plantaciones en distintos parques de la ciudad que cubren parte de las demandas en los 21 distritos de Madrid.

En cuanto a redacción de nuevos proyectos y ejecución de obras, que repercuten directamente en la mejora de servicios al ciudadano y que, en muchos casos, las demandan desde esta aplicación de SyRs, o bien a través de otros medios como los proyectos de “Participación Ciudadana”, se han planteado una serie de actuaciones orientadas directamente a la satisfacción de la ciudadanía que las demanda. Son actuaciones mayoritariamente en parques de distritos que, o bien se hace una rehabilitación de otro existente, o remodelación de este. Las obras más significativas han sido: actuaciones en los parques de Fuente Carrantona, parque Calero, Amós Acero, Cataratas, Cruces, Pradolongo, Cañaverál, Olof Palme, y Duque de Ahumada y nuevas áreas caninas, entre otros.

También se han realizado actuaciones significativas para la ciudadanía como son el alumbrado navideño en varios parques, entre ellos el Retiro, y otras importantes rehabilitaciones de obra en los parques siguientes:

- Montaña de los Gatos en los Jardines del Buen Retiro, que se celebró con una buena acogida por parte de los visitantes al parque en la época navideña de 2023, que se instaló en el recinto interior una muestra de “belenes del mundo”.
- Reparación de caminos y viales en la Casa de Campo, parque de uso masivo para hacer deporte, correr, bici, etc...gran afluencia diaria y sobre todo en fines de semana con participación familiar.
- Conexión de la quinta de Torre Arias y la Quinta de los Molinos
- Actuaciones en la Rosaleda del parque del Oeste, zona muy visitada por los madrileños/as.
- Actuaciones en los viveros municipales, que proporcionan plantas y adornos florales a oficinas municipales que visita la ciudadanía.
- Compra de nueva maquinaria para parques y viveros, que mantienen el servicio en los parques de conservación integral.

En el tema del agua, las actuaciones más significativas son en la red municipal de saneamiento que cubre las necesidades del alcantarillado, en solución al problema muy demandado puntualmente de atascos en la red, que pueden producir inundaciones, y las depuradoras de aguas residuales, que alcanzarán los valores de cumplimiento de vertido mejorando la calidad del agua de nuestros ríos Manzanares y Jarama. Se destacan las siguientes:

1. Nuevo módulo de estanque de tormentas en el arroyo de los Migueles.
2. Conexión colectores de Vicálvaro y la Dehesa, en la zona del gran desarrollo urbanístico en el sureste de la Ciudad, para mejorar la evacuación del agua residual de las viviendas.



3. Eliminación de los aliviaderos en el cauce del río Manzanares para mejorar la calidad del agua del río Manzanares.
4. Instalación de nuevas fuentes bebedero, en varios distritos, también muy demandada en las SyRs.
5. Incremento de la red de agua regenerada para riego en la zona del estadio Metropolitano, con el consiguiente ahorro ambiental, y económico.
6. Accesibilidad en la senda de la margen derecha del río Manzanares, en la presa 9, que facilite el ejercicio al usuario/a.
7. Alumbrado ornamental en el río Manzanares, para disfrute de los vecino/as.
8. Se iniciarán también los primeros estudios del proyecto financiado con fondos europeos para la restauración de los sistemas fluviales y reducción de inundaciones.
9. Actuaciones en las dos depuradoras de aguas residuales de Valdebebas y Rejas, para cumplimiento de la normativa europea de vertido a los cauces naturales.

En cuanto a los objetivos que nos hemos planteado para el 2024, para mejorar el servicio público en los temas de nuestra competencia, indicamos los siguientes:

- Insistir en el mantenimiento del objetivo CERO sin respuesta en las SyRs, es decir, cumplimiento de los plazos y soluciones planteadas, con máxima agilidad.
- Continuidad en la reducción de las SyRs y avanzar en el incremento del porcentaje de felicitaciones, que se traducen en un mayor grado de satisfacción por la ciudadanía.
- Continuidad también en reducir el tiempo medio de respuesta agilizando el trámite.
- Optimizar la calidad de atención al ciudadano/a implicando a todos los servicios municipales y fomentando la formación en este campo.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

En el ejercicio de 2023, en la elaboración del presupuesto, disponemos de una serie de indicadores que determinan el grado de cumplimiento una vez finalizado el ejercicio, respecto a la previsión inicial anterior. Estos indicadores se refieren fundamentalmente al grado de cumplimiento de las expectativas cuando se realiza el presupuesto, es decir, que se refieren a los proyectos y ejecución de los mismos.

En el presupuesto de 2023 en el programa 16102 de "SUMINISTRO HÍDRICO" aparecen dos indicadores directos que se refieren a las sugerencias y reclamaciones, y son los siguientes:



DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES

PROGRAMA 16102: SUMINISTRO HÍDRICO

SyRs contestadas en los 15 días, tiene un valor del 70% como previsión

SyRs contestadas en los 16 días y 3 meses se alcanza el valor del 100%

Se tendrá en cuenta este último objetivo para corregir en el futuro el segundo valor y cumpla el período máximo de los 2 meses establecido en nuestra Carta de Servicios.

**EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN
DEL AGUA Y ZONAS VERDES**

Francisco Muñoz García

Información de Firmantes del Documento



FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 14/03/2024 19:18:12
CSV : 1LSQTRE6UQEL37L5





INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS

Información de Firmantes del Documento



MADRID

RAUL TORIBIO RUBIO - SUBDIRECTOR GENERAL DE RECOGIDA DE RESIDUOS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 21/03/2024 09:13:17
CSV : 1U7VUDQ5PAKEBXF7





Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1.- Análisis de las Syr recibidas durante el año 2023.

Durante el año 2023, 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 tanto de los Acuerdos de la Junta de Gobierno de fechas 4 de julio de 2019 y de 29 de junio de 2023, de organización y competencias del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad y de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad respectivamente, 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 Conservación de Vías Públicas y el Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deportes, excepto la adquisición e instalación de los elementos de señalización de polígonos industriales.
- d) Establecer criterios de control de calidad en la prestación de los servicios competencia de esta Dirección General.
- e) Tramitar y resolver los expedientes administrativos para la concesión de autorizaciones y licencias previstas en la normativa aplicable a las materias a las que se refieren los puntos precedentes.

Para la ejecución de estas competencias, durante el año 2023, la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos ha contado con la siguiente estructura:

- Subdirección General de Limpieza y Equipamientos.
- Subdirección General de Recogida de Residuos.
- Servicio de Seguimiento Técnico y Mejora.
- Servicio Jurídico y de Coordinación Administrativa.

Ambas subdirecciones generales, durante el año 2023, 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 los espacios públicos.

Además de todo ello controlan y supervisan 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.

En enero del año 2023 se implantó el programa power bi que vino a sustituir a la anterior aplicación (datawarehouse) que hasta ese momento servía como herramienta para tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Es por ello que en los dos primeros cuadros se diferenciarán ambos periodos (el primero obtenido mediante datawarehouse y el segundo a través de power bi). El último cuadro muestra el resumen de ambos cuyos datos figuran en su conjunto.

En relación con el mes de enero, los datos obtenidos a través del datawarehouse muestran las siguientes cifras:





ENERO 2023 DW	
Categoría	Número Solicitudes
LIMPIEZA URBANA	167
1.01 Instalación y mantenimiento de papeleras	3
1.04 Limpieza de vías públicas	70
1.05 Limpieza de excrementos caninos	3
1.07 Limpieza de pintadas en vía pública y zonas verdes (muros, fachadas...)	17
1.10 Limpieza de mercadillos	2
1.11 Limpieza de nevadas y heladas y salado	1
1.18 Limpieza Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	5
1.19 Incidencias en servicio de empresas de Limpieza (maquinaria, personal...)	66
RECOGIDA DE RESIDUOS	373
2.01 Instalación y mantenimiento de cubos y contenedores envases y resto (amarillo, naranja)	54
2.02 Instalación y mantenimiento de contenedores papel-cartón y vidrio	19
2.03 Recogida y transporte de residuos de envases y resto	23
2.04 Recogida y transporte de papel-cartón y vidrio	2
2.06 Recogida de animales muertos	1
2.07 Recogida de muebles y enseres a petición del ciudadano	3
2.08 Contenedores y sacos de RCD	8
2.09 Retirada de contenedores de ropa no autorizados en la vía pública	1
2.10 Gestión de puntos limpios fijos	5
2.11 Gestión de puntos limpios móviles	5
2.12 Recogida de residuos Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	50
2.13 Incidencias en servicio de empresas de Recogida de residuos (maquinaria, personal...)	201
2.15 Sistema de carga lateral	1
EQUIPAMIENTOS URBANOS	63
4.01 Áreas infantiles	9
4.02 Áreas de mayores	1
4.03 Bolardos y horquillas	24
4.04 Maceteros, jardineras y mesas	2
4.05 Bancos	14
4.06 Vallas y barandillas	6
4.10 Zona canina	7
Covid-19	2
SIN CLASIFICAR	64
Total	669





Respecto al resto del año (meses de febrero a diciembre) nos encontramos con la siguiente tabla obtenida a través de la aplicación Power Bi.

Resto de 2023 POWER BI	
CATEGORIAS	NUMERO DE SOLICITUDES
Limpieza urbana	3451
No admitidas	28
0.02. Felicitaciones Limpieza y residuos	137
1.01. Limpieza de vías públicas (general)	941
1.02. Limpieza de excrementos caninos	41
1.03. Limpieza de manchas u olores	11
1.04. Limpieza de acumulación hojas / semillas de árboles	11
1.05. Limpieza de residuos junto a contenedores	104
1.06. Limpieza y desbroce de solares y zonas terrazas	45
1.07. Limpieza en zonas verdes (competencia del Departamento de Limpieza)	149
1.08. Incidencias empresas de limpieza-personal	154
1.09. Incidencias empresas de limpieza-maquinaria / ruidos/ horarios / ejecuc. servicio, salpicaduras, polvo	1022
1.10. Incidencias en empresas de limpieza-Instalaciones	237
1.11. Incidencias nevadas y heladas / Salado calles	6
1.12. Relativas a Servicio Munic. inspección, vigilancia ordenanza, solicitud sanciones, campañas,..	101
1.13. Incidencias Limpieza -Otros	34
1.14. Eliminación deficiente - Pintadas en Vías Públicas y zonas verdes –	36
1.15. No eliminación - Pintadas en Vías Públicas y zonas verdes –	91
1.16. Papeleras llenas	19
1.17. Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras	21
1.18. Nueva Instalación Papelera	38
1.19. Mal estado Papelera	11
1.20. Muebles, enseres y RAEES abandonados en espacio público	35
1.21. Recogida de muebles, enseres y RAEES a petición del ciudadano	64
1.22. Vertidos y RCD dispersos	15
1.23. Incidencias en instalación y mantenimiento sanitarios portátiles	18
2.01. Cambio ubicación contenedores	12
2.02. Recipientes rotos/ reposición/ reparación / quemados	3
2.03. Solicitud recipientes	3
2.04. Cambio sistema de recogida	2
2.05. Suciedad recipientes / Olores contenedores	1
2.07. No se presta la recogida/ no cumple frecuencia	10
2.08. Horario inadecuado	7
2.09. No se retorna a origen	3
2.10. Petición servicio/ contenerización	2
2.11. Incidencias vehículos (Velocidad inadecuada/ruido camión/humos/Camión no estanco/perdida de residuos)	4
2.12. Incidencias operarios (Incorrecto comportamiento operario / Manipulación o mezcla de residuos / No se cierran las tapas)	6
2.13. Recogida de residuos vigilancia del cumplimiento de Ordenanza / Servicio Municipal de inspección	16
2.14. Contenedores y sacos RCD	7
2.16. Gestión de puntos limpios móviles	1
2.18. Incidencias con servicio de recogida de ropa usada	1
2.21. Otros - residuos -	1
3.05. Mantenimiento y limpieza de Bolardos y horquillas	1
3.07. Mantenimiento y limpieza de Bancos	1
3.10. Mobiliario Urbano y Áreas recreativas-otros	1
Recogida de residuos	4116
No admitidas	48
0.01. Página WEB-contenidos	1
0.02. Felicitaciones Limpieza y residuos	23
1.01. Limpieza de vías públicas (general)	12
1.02. Limpieza de excrementos caninos	2
1.05. Limpieza de residuos junto a contenedores	22
1.07. Limpieza en zonas verdes (competencia del Departamento de Limpieza)	1
1.08. Incidencias empresas de limpieza-personal	7

Información de Firmantes del Documento





1.09. Incidencias empresas de limpieza-maquinaria / ruidos/ horarios / ejecuc. servicio, salpicaduras, polvo	27
1.10. Incidencias en empresas de limpieza-Instalaciones	7
1.12. Relativas a Servicio Munic. inspección, vigilancia ordenanza, solicitud sanciones, campañas,..	25
1.13. Incidencias Limpieza -Otros	2
1.15. No eliminación - Pintadas en Vías Públicas y zonas verdes –	2
1.16. Papeleras llenas	1
1.17. Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras	2
1.18. Nueva Instalación Papelera	1
1.20. Muebles, enseres y RAEES abandonados en espacio público	4
1.21. Recogida de muebles, enseres y RAEES a petición del ciudadano	18
1.22. Vertidos y RCD dispersos	13
1.23. Incidencias en instalación y mantenimiento sanitarios portátiles	1
2.01. Cambio ubicación contenedores	1000
2.02. Recipientes rotos/ reposición/ reparación / quemados	142
2.03. Solicitud recipientes	172
2.04. Cambio sistema de recogida	77
2.05. Suciedad recipientes / Olores contenedores	46
2.06. Elementos del situado (Accesibilidad, horquillas, plataformas)	36
2.07. No se presta la recogida/ no cumple frecuencia	510
2.08. Horario inadecuado	207
2.09. No se retorna a origen	152
2.10. Petición servicio/ contenerización	83
2.11. Incidencias vehículos (Velocidad inadecuada/ruido camión/humos/Camión no estanco/perdida de residuos)	177
2.12. Incidencias operarios (Incorrecto comportamiento operario / Manipulación o mezcla de residuos / No se cierran las tapas)	213
2.13. Recogida de residuos vigilancia del cumplimiento de Ordenanza / Servicio Municipal de inspección	696
2.14. Contenedores y sacos RCD	118
2.15. Gestión de puntos limpios fijos	78
2.16. Gestión de puntos limpios móviles	50
2.17. Gestión de puntos limpios de proximidad	8
2.18. Incidencias con servicio de recogida de ropa usada	62
2.19. Incidencias con servicio de recogida de aceite vegetal usado	7
2.20. Incidencias con servicio de recogida de animales muertos	15
2.21. Otros - residuos -	48
Mobiliario urbano	549
No admitidas	9
0.02. Felicitaciones Limpieza y residuos	2
1.07. Limpieza en zonas verdes (competencia del Departamento de Limpieza)	1
1.18. Nueva Instalación Papelera	2
1.23. Incidencias en instalación y mantenimiento sanitarios portátiles	1
2.13. Recogida de residuos vigilancia del cumplimiento de Ordenanza / Servicio Municipal de inspección	1
3.01. Mantenimiento y limpieza de Áreas infantiles	1
3.02. Mantenimiento y limpieza de Áreas de mayores	2
3.05. Mantenimiento y limpieza de Bolardos y horquillas	170
3.06. Mantenimiento y limpieza de Maceteros, jardineras y mesas	10
3.07. Mantenimiento y limpieza de Bancos	269
3.08. Mantenimiento y limpieza de Vallas y barandillas	73
3.09. Mantenimiento y limpieza de Aparca – bicis	1
3.10. Mobiliario Urbano y Áreas recreativas-otros	7
Áreas recreativas	279
No admitidas	1
1.01. Limpieza de vías públicas (general)	1
1.09. .Incidencias empresas de limpieza-maquinaria / ruidos/ horarios / ejecuc. servicio, salpicaduras, polvo	1
3.01. Mantenimiento y limpieza de Áreas infantiles	167
3.02. Mantenimiento y limpieza de Áreas de mayores	17
3.03. Mantenimiento y limpieza de Circuitos deportivos elementales	13
3.04. Mantenimiento y limpieza de Zonas caninas	71
3.10. Mobiliario Urbano y Áreas recreativas-otros	8
Otros-Medio Ambiente	22
0.02. Felicitaciones Limpieza y residuos	1

Información de Firmantes del Documento





1.12. Relativas a Servicio Munic. inspección, vigilancia ordenanza, solicitud sanciones, campañas,..	1
2.01. Cambio ubicación contenedores	1
2.21. Otros - residuos -	1
3.01. Mantenimiento y limpieza de Áreas infantiles	1
3.03. Mantenimiento y limpieza de Circuitos deportivos elementales	1
3.04. Mantenimiento y limpieza de Zonas caninas	5
3.05. Mantenimiento y limpieza de Bolardos y horquillas	5
3.07. Mantenimiento y limpieza de Bancos	2
3.08. Mantenimiento y limpieza de Vallas y barandillas	3
3.10. Mobiliario Urbano y Áreas recreativas-otros	1
Total general	8417

Por último, nos encontramos con la tabla estadística general de resumen que incorpora tanto los datos obtenidos con la anterior aplicación como con la actual mostrando los siguientes resultados:

	Contestada	Derivado a SIC	No admitida	Total general
Reclamación	7286	2227	145	9658
Sugerencia	775	277	8	1060
Felicitación	202	5	1	208
Total general P BI	8263	2509	154	10926
ENERO DW	604	297	65	966
TOTAL GENERAL	8867	2806	219	11892

Atendiendo a los datos resumen se aprecia que, frente a las 13.480 solicitudes que figuran en el informe anual del año 2022, durante el año 2023 nos encontramos con que se han tramitado 11.892 syres (incluyendo las que se han derivado a avisos).

Se aprecia que, en el año 2023 se produjo un descenso de casi un 12% en el número de Syres presentadas, Entre las circunstancias que pueden justificar este, que se aprecia en especial en el Servicio de Limpieza, podrían encontrarse tanto la ausencia de circunstancias excepcionales, como la mejora observada en la prestación de los servicios lo que conlleva un menor número de incidencias detectadas por parte de la ciudadanía.

La puesta en marcha de los contratos de limpieza, unida a la experiencia adquirida en el período de tiempo desde que estos comenzaron se ha de ver reflejado en una mejora en los servicios prestados y, en consecuencia, en una mejor percepción por parte de la ciudadanía que observa como los espacios públicos no solo se limpian mejor sino, también, con mayor rapidez desde que se produce y detecta cualquier incidencia por parte de los servicios de inspección de la Dirección General.

A esta mayor calidad en la prestación hay que sumar el control que, sobre el cumplimiento de los pliegos de prescripciones técnicas de los contratos, realiza la Dirección General, iniciando las penalidades correspondientes cuando observa que se han incumplido los citados pliegos por parte de los contratistas.

Esta mejora en la percepción del servicio prestado, que se ha de ver consolidada a lo largo de los próximos años, es, sin duda, el motivo más importante que justifica el descenso tan significativo observado en el número de sugerencias y reclamaciones presentados.





Por último, conviene aclarar que las Syres que guardan relación con equipamientos urbanos, desde esta Dirección General y a los efectos de ofrecer una mayor claridad, siempre han sido categorizadas como materia “medio ambiente” y submateria “otros-medio ambiente”.

El motivo de este criterio de categorización se ha debido a que, dentro de las submaterias de medio ambiente no existe la submateria de equipamientos urbanos.

No obstante, en la estadística general de este año, y por motivos ajenos a esta Dirección General que ha seguido categorizando estas syres como se ha indicado con anterioridad, la estadística general muestra que las syres que han tenido relación con equipamientos urbanos y que son competencia de esta Dirección General se han categorizado por la Dirección General de Transparencia y Calidad en la materia “vías y espacios públicos” y submateria bien de mobiliario urbano o bien de áreas recreativas.

1. Análisis de las SyR recibidas en la S.G. de Residuos durante el año 2023.

Durante el año 2023 se han recibido, encuadradas en la submateria Recogida de Residuos, y cuyo objeto es ese servicio, un total de 4.054 SyR.

El reparto por categorías de ese total es el siguiente:

2.01 Cambio ubicación contenedores	1000
2.13 Recogida de residuos. Vigilancia cumplimiento ordenanza	696
2.07 No se presta la recogida / no cumple frecuencia	510
2.10 Incidencias operarios (incorrecto comportamiento/manipulación o mezcla de residuos/ no se cierran las tapas)	213
2.08 Horario inadecuado	207
2.11 Incidencias vehículos (velocidad inadecuada/ruido camión/humos/camión no estanco/pérdida de residuos)	177
2.03 Solicitud recipientes	172
2.09 No se retorna a origen	152
2.02 Recipientes rotos/reposición/repación/quemados	142
2.14 Contenedores y sacos RCD	118
2.10 Petición servicio / contenerización	83
2.25 Gestión de puntos limpios fijos	78
2.04 Cambio de sistema de recogida	77
2.18 Incidencias con servicio de recogida ropa usada	62
2.16 Gestión de puntos limpios móviles	50
2.21 Otros residuos	48
2.05 Suciedad recipientes / olores contenedores	46





2.06 Elementos del situado (accesibilidad, horquillas, plataformas)	36
1.09 Incidencias empresas de limpieza / maquinaria / ruidos / horarios	27
1.12 Relativas a servicio municipal inspección, vigilancia ordenanza, solicitud sanciones, campañas.	25
0.02 Felicitaciones limpieza y residuos	23
1.05 Limpieza residuos junto a contenedores	22
1.21 Recogida muebles, enseres y RAEEs	18
2.20 Incidencias con servicio recogida animales muertos	15
1.22 Vertidos y RCD dispersos	13
1.01 Limpieza vías públicas en general	12
2.17 Gestión puntos limpios proximidad	12
1.08 Incidencias empresas limpieza - personal	7
2.19 Incidencias con servicio de recogida de aceite vegetal usado	7
Otros	6
Total	4.054

El mayor porcentaje de SyR corresponde a la categoría “Cambio ubicación contenedores”, que se sitúa en 1.000, el 24,6 % del total.

En esta categoría se inscriben las incidencias relacionadas con las solicitudes de cambio de ubicación de los contenedores que están instalados de forma permanente en la vía pública, tanto para las fracciones plástico, metal y brik, como para orgánica, resto no reciclable, papel-cartón y vidrio.

El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de los ciudadanos un parque de recipientes normalizados, sin coste directo para los usuarios, en los que deben depositar los residuos, antes de proceder a su retirada por los servicios municipales.

Del total de un parque de más de 330.000 recipientes para las todas las fracciones de residuos, más de 55.000 se encuentran en vía pública de forma permanente, que son los afectados por las SyR.

De forma continua en la ciudad existe la demanda de cambios de ubicación de los mismos, debido a diversos motivos: impacto de los mismos en la vía pública, en locales comerciales, en viviendas ... ocasionado en la mayor parte de las veces por el mal uso que determinados ciudadanos de los recipientes, al dejar residuos en el exterior de los mismos.





Las SyR son atendidas siempre que técnicamente es viable su traslado a ubicación alternativa, y sin que se deje la zona desatendida en cuanto a dotación de recipientes.

Es por ello que, para enmarcar al menos aproximadamente la situación de la categoría analizada, es adecuado establecer el % de SyR sobre el parque instalado, que se sitúa en torno a un 2 %, y como se ha señalado anteriormente en gran medida son atendidas.

Si bien se trata de un porcentaje relativamente bajo, también es cierto que a partir del primer trimestre de 2023 se inició un cambio de modelo de recipientes en vía pública que está afectando a más de 30.000 unidades, y eso implica inevitables alteraciones en la situación de los mismos.

Dichos cambios de concesión siempre implican unos desajustes y descoordinaciones, hasta lograr una estabilidad en las ubicaciones.

La otra categoría que más SyR acapara es “Recogida de residuos. Vigilancia cumplimiento ordenanza / servicio municipal de inspección”, con un total de 696, un 17,2 % del total.

Esta categoría corresponde a solicitudes de vecinos que requieren de la actuación del servicio de inspección municipal. El origen de las SyR es la supresión de la recogida de la fracción resto no reciclable en domingos y festivos a partir de finales de enero de 2023, pasándose a prestar ese servicio de 7 a 6 días en semana. Ello originó la presencia de recipientes y residuos de esa fracción en la vía pública los días en que no se presta el servicio.

Aunque se publicitó esa variación de frecuencia, algunos usuarios hicieron caso omiso de la misma, continuando la presentación de esa fracción de residuos los días en que no hay servicio.

La categoría “No se presta la recogida/no cumple frecuencia”, con un total de 510 SyR, un 12,6 % del total, también está relacionada con el motivo anterior; la supresión de la recogida de la fracción resto no reciclable en domingos y festivos. Algunos usuarios no tuvieron conocimiento de la mencionada variación de frecuencia y continuaron presentando los residuos de esa fracción los domingos y festivos, y a no ser recogidos por los servicios municipales procedieron a formular las quejas correspondientes.

No obstante, si se tiene en cuenta el nº de servicios que se prestan anualmente en la ciudad (aproximadamente 450 diarios, lo que viene a representar más de 163.000 anuales) el porcentaje de quejas sobre el total de servicios es muy reducido.





La SyR “Incidencias operarios (incorrecto comportamiento, manipulación o mezcla de residuos, no se cierran las tapas) acapara un total de 213, un 5 % del total, y corresponden fundamentalmente a la manipulación de residuos en el interior de los recipientes por los trabajadores del servicio para optimizar el número de vaciados, de tal forma que manualmente trasladan residuos de un recipiente a otro con capacidad sobrante y así reducir el número de vaciados sobre el camión recolector. También hay una cantidad significativa debido a que los recipientes se quedan sin cerrar las tapas una vez vaciados por el servicio.

De igual forma que en el caso anterior, si lo comparamos con los servicios prestados a la ciudad anualmente (más de 163.000 anuales) parece que el % de quejas por este motivo es muy reducido.

La SyR “Horario inadecuado” se corresponde de forma mayoritaria a los servicios que se prestan en horario nocturno, que son mayoritarios en los distritos centrales de la ciudad para evitar problemas de tráfico rodado. Son un total de 207 (el 5,1 % del total), y tampoco parecen representar un alto porcentaje sobre el total de servicios prestados en la ciudad, como se ha señalado anteriormente.

Para el resto de SyR recibidas (1.428, el 35 % del total) y que se desglosan en un total de 25 categorías, dado el reducido número que representan, hay que señalar que se corresponden a las incidencias que cabe señalar como habituales en servicios de estas características, que movilizan diariamente más de 450 equipos de recogida de residuos por toda la ciudad, recogiendo y transportando más de 3.000 toneladas de residuos cada día, y con una dotación de más de 330.000 recipientes instalados para el depósito de residuos.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Respecto a la categoría “Cambio ubicación contenedores”, el 1 de noviembre de 2022 se puso en marcha un nuevo contrato de contenerización, recogida y transporte de residuos de la ciudad de Madrid (expte. 131/2021/06296), en el que se contempla la implantación de nuevos modelos de recipientes para el depósito de residuos en la vía pública, habiéndose iniciado el proceso el primer trimestre de 2023, y estando prevista la implantación de más de 30.000 unidades.

Los nuevos modelos de recipientes tienen un menor impacto en la ciudad, al tener menor altura y bocas de carga más grande, que redundará en una mejor admisión de residuos u menos impacto visual.





Además de lo anterior, y como instrumento decisivo y complementario a la labor inspectora, en diciembre de 2022 se aprobó la Ordenanza de Limpieza de Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular, que derogó la anterior ordenanza del año 2009, en la que se recogen de forma más exacta diversas obligaciones de los productores de residuos, así como un ámbito sancionador más severo en caso de incumplimientos, por lo que se dispone de un elemento disuasorio muy importante de cara a los incumplimientos en la presentación de los residuos por parte de los usuarios.

Respecto a la categoría “Recogida de residuos. Vigilancia cumplimiento ordenanza”, es de aplicación también en el párrafo anterior, relativo a la disposición de la nueva ordenanza de gestión de residuos.

Por otro lado, se han llevado a cabo campañas informativas relativas a la nueva frecuencia de recogida de la fracción resto no reciclable, tanto en notas de prensa como colocando pegatinas informativas en los recipientes que de forma anómala aparecen en vía pública los días que no se presta servicio.

En lo relativo a la categoría “No se presta la recogida / no cumple frecuencia”, nuevamente es de aplicación el nuevo régimen penalizador que aparece en los pliegos de condiciones que rigen el nuevo contrato de recogida de residuos de la ciudad, iniciado a final de 2022, lo que es un elemento disuasorio para las empresas concesionarias prestadoras del servicio.

También es aplicable lo señalado para el SyR anterior, relativo a campañas informativas para los usuarios incumplidores de la vigente ordenanza.

Para la categoría “Incidencias operarios (incorrecto comportamiento/manipulación o mezcla de residuos/ no se cierran las tapas)”, tal y como se señala en el concepto anterior, se dispone de un nuevo pliego de condiciones del servicio iniciado a final de 2022, con supuestos de sanción por estos motivos y elevadas cuantías de penalización a las empresas concesionarias.

La Dirección General dispone de un cuerpo de inspección que se encarga del control y vigilancia de los servicios en vía pública, lo que garantiza la correcta prestación de los mismos.

Finalmente, para la categoría “Horario inadecuado” hay que considerar las exigencias de los pliegos de condiciones de la vigente concesión de recogida y transporte de residuos en la ciudad de Madrid, que exige el empleo de vehículos recolectores propulsados por gas natural comprimido (con bajas emisiones acústicas), así como la correcta prestación por parte de los trabajadores del servicio, debiendo extremar el cuidado evitando los ruidos innecesarios en la ejecución de los mismos.





3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

A lo largo de 2023 se han llevado a cabo diversas actuaciones encaminadas a la correcta gestión de los residuos en la ciudad de Madrid, tanto por parte de las empresas concesionarias de los servicios que se prestan al ciudadano como por parte de los propios usuarios de los servicios.

Las mismas han sido:

- Disponibilidad de la nueva Ordenanza 12/2022, de 20 de diciembre, de Limpieza de Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular, que aplica nuevos criterios en la separación de residuos de origen doméstico y comercial, así como con nuevos criterios sancionadores ante incumplimientos de la misma.
- Campañas de información y concienciación destinadas a los usuarios, dirigidas desde el Servicio de Seguimiento Técnico y Mejora, de la DG de Servicios de Limpieza y Residuos.
- Actuaciones informativas de los servicios de inspección de la DG, destinadas al ámbito comercial para dar a conocer los nuevos servicios que se prestan.
- Campañas de inspección específicas en diversos ámbitos y zonas de la ciudad, con el fin de corregir malas conductas detectadas de forma específica, en lo relativo a recogida de residuos.
- Realización de cursos formativos, en el marco del Plan de Formación, destinados al personal de inspección municipal, con el fin de determinar con precisión y la amplitud necesaria los aspectos de aplicación de la nueva Ordenanza de Limpieza de Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular.
- Realización de cursos formativos, en el marco del Plan de Formación, destinados al personal de inspección municipal, con el fin de determinar con precisión y la amplitud necesaria los aspectos de aplicación del nuevo contrato de contenerización, recogida y transporte de residuos de la ciudad de Madrid, con especial incidencia en el régimen penalizador.
- Implantación de sistemas y herramientas informáticas que permiten una mayor agilidad en las inspecciones del personal municipal (sistemas georreferenciados de datos, aplicaciones específicas para sistema sancionador, etc).





- Implantación y puesta en marcha de un sistema de Control de Calidad específico de los servicios de recogida de residuos, a través de los cuales, y con una serie de indicadores objetivos, se puede conocer el estado de la ciudad a tiempo real, en lo relativo a recogida de residuos.

Todo ello ha permitido que, a lo largo de 2023, y sobre todo en 2024 y años sucesivos, se disponga de herramientas y mecanismos eficientes para lograr aplicar los estándares de calidad que se pretenden obtener en la prestación de los servicios y en la respuesta ciudadana a los mismos.

4. Análisis de las SyR recibidas en la S.G. de Limpieza y Equipamientos en el año 2023

El **Servicio de Limpieza Viaria** de la ciudad de Madrid dispone de los medios humanos y materiales para la ejecución de la totalidad de las actuaciones necesarias para el mantenimiento en condiciones de salubridad y ornato la ciudad, efectuándose todo el conjunto de prestaciones y actuación de limpieza necesarias para su objetivo.

De forma continuada y en función de la época del año se establecen diversos sistemas de limpieza viaria, como son, barridos manuales y mecanizados, baldeos (tratamientos con agua), limpieza de manchas y olores mediante hidrolimpiador, la prestación denominada "peinado" de las calles en busca de residuos y enseres abandonados, etc

Estas prestaciones se realizan tanto de modo programado por medio de una planificación previa como de forma puntual y para la resolución de incidencias que suceden en el día a día.

El Servicio de Limpieza Viaria, durante el año 2023, efectuó un elevado número de actuaciones de limpieza que supusieron los siguientes datos de las prestaciones más singulares:





DATOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA VIARIA 2023

	TOTALES	LEP	INT	SELUR
Kg de Recogida de muebles 010	7.173.815			
Kg de Recogida de muebles programada	4.673.258			
Kg de Recogida de muebles abandonados en el espacio público	16.853.528			
Kg de Recogida de residuos varios (excepto muebles)	84.041.232			
Nº de Servicios de Barrido Manual/Mantenimiento	374.526	320.094	54.432	
Nº de Servicios de Barrido Mecánico	13.170	12.087	1.083	
Nº de Servicios de Barrido Mixto	24.864	24.608	256	
Nº de Servicios de Baldeo Mixto	102.363	102.363		
Nº de Servicios de Hidrolimpiador	15.426	11.090	4.336	
Nº de Servicios de Pintadas (Selur)	73.005			73.005
Servicios Totales	603.354	470.242	60.107	73.005
Ud. De bolsas caninas repuestas	120.944.680			

La puesta en marcha en septiembre de 2022 del nuevo contrato de SELUR, con equipos específicos de eliminación de pintadas, y en diciembre de 2022 del nuevo contrato de limpieza y conservación de zonas Interbloques, ha hecho aumentar sustancialmente los servicios de limpieza realizados, llegando a 603.354 actuaciones de limpieza anuales, distribuidas por contratos como se indica en la tabla.

En los que a las SYR se refiere, en el año 2023 han convivido dos sistemas de recepción y gestión de SYR: Durante el mes de enero siguió existiendo Platea, pasando a finales de ese mes a gestionarse por SYRCI, lo que supone que tengamos 2 orígenes de datos distintos, que se plasmas en las 2 tablas que siguen.

Mes enero año 2023

Categoría	Nº
1.04 Limpieza de vías públicas	70
1.19 Incidencias en servicio de empresas de Limpieza (maquinaria, personal...)	66
1.07 Limpieza de pintadas en vía pública y zonas verdes (muros, fachadas...)	17
1.18 Limpieza Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal Inspección	5
1.01 Instalación y mantenimiento de papeleras	3
1.05 Limpieza de excrementos caninos	3
2.07 Recogida de muebles y enseres a petición del ciudadano	3
1.10 Limpieza de mercadillos	2
1.11 Limpieza de nevadas y heladas y salado	1
Total	170





Resto año 2023

CATEGORIA	Nº
1.09. .Incidencias empresas de limpieza-maquinaria / ruidos/ horarios / ejecuc. servicio, salpicaduras, polvo	1022
1.01. Limpieza de vías públicas (general)	941
1.10. Incidencias en empresas de limpieza-Instalaciones	237
1.08. Incidencias empresas de limpieza-personal	154
1.07. Limpieza en zonas verdes (competencia del Departamento de Limpieza)	149
1.05. Limpieza de residuos junto a contenedores	104
1.12. Relativas a Servicio Munic. inspección, vigilancia ordenanza, solicitud sanciones, campañas,..	101
1.15. No eliminación - Pintadas en Vías Públicas y zonas verdes	91
1.21. Recogida de muebles, enseres y RAEES a petición del ciudadano	64
1.06. Limpieza y desbroce de solares y zonas terrazas	45
1.02. Limpieza de excrementos caninos	41
1.18. Nueva Instalación Papelera	38
1.14. Eliminación deficiente - Pintadas en Vías Públicas y zonas verdes -	36
1.20. Muebles, enseres y RAEES abandonados en espacio	35
1.13. Incidencias Limpieza -Otros	34
1.17. Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras	21
1.16. Papeleras llenas	19
1.23. Incidencias en instalación y mantenimiento sanitarios portátiles	18
1.22. Vertidos y RCD dispersos	15
1.03. Limpieza de manchas u olores	11
1.04. Limpieza de acumulación hojas / semillas de árboles	11
1.19. Mal estado Papelera	11
1.11. Incidencias nevadas y heladas / Salado calles	6
	3204

Información de Firmantes del Documento





Por tanto, el número total de SyR recibidas en el año 2023 relacionadas con la limpieza urbana son 3.374 con la siguiente distribución por categorías:

CATEGORIA	Nº	%
1.09. .Incidencias empresas de limpieza-maquinaria / ruidos/ horarios / ejecuc. servicio, salpicaduras, polvo	1088	32%
1.01. Limpieza de vías públicas (general)	1013	30%
1.10. Incidencias en empresas de limpieza-Instalaciones	237	7%
1.08. Incidencias empresas de limpieza-personal	154	5%
1.07. Limpieza en zonas verdes (competencia del Departamento de Limpieza)	149	4%
1.05. Limpieza de residuos junto a contenedores	104	3%
1.12. Relativas a Servicio Munic. inspección, vigilancia ordenanza, solicitud sanciones, campañas,..	106	3%
1.15. No eliminación - Pintadas en Vías Públicas y zonas verdes	91	3%
1.21. Recogida de muebles, enseres y RAES a petición del ciudadano	67	2%
1.06. Limpieza y desbroce de solares y zonas terrazas	45	1%
1.02. Limpieza de excrementos caninos	44	1%
1.18. Nueva Instalación Papelera	38	1%
1.14. Eliminación deficiente - Pintadas en Vías Públicas y zonas verdes –	53	2%
1.20. Muebles, enseres y RAES abandonados en espacio	35	1%
1.13. Incidencias Limpieza -Otros	34	1%
1.17. Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras	21	1%
1.16. Papeleras llenas	19	1%
1.23. Incidencias en instalación y mantenimiento sanitarios portátiles	18	1%
1.22. Vertidos y RCD dispersos	15	0%
1.03. Limpieza de manchas u olores	11	0%
1.04. Limpieza de acumulación hojas / semillas de árboles	11	0%
1.19. Mal estado Papelera	14	0%
1.11. Incidencias nevadas y heladas / Salado calles	7	0%
	3.374	100%

Se comprueba que el número total de SYR en el año 2023 ha disminuido respecto a las recibidas en 2022 (3.374 frente a 3.886, lo que supone una disminución de más de un 13%). Este dato cobra más importancia si cabe, ya que han aumentado sustancialmente las actuaciones de limpieza realizadas en este año respecto al pasado: 600.000 frente a 350.000 en el año 2022.

(Se hace constar que se han empezado a considerar las actuaciones de barrido de mantenimiento e hidrolimpiador, que antes no se consideraban por su escasa influencia y número, pero que este año suponen unas 90.000 actuaciones anuales)





A continuación, se relacionan las causas que han podido ocasionar la presentación de SYR relativas al Servicio de limpieza viaria en el sistema municipal.

- La mayoría de las sugerencias y reclamaciones (**1.088 que suponen un 32% del total**) no se refieren en sí a la calidad de la limpieza, sino que vienen ocasionadas por el propio desarrollo de la actividad de limpieza por parte de las empresas adjudicatarias del contrato, ya que hacen referencia a las **empresas prestadoras del servicio (maquinaria y personal)**.

Esto es debido al elevado número de servicios, operarios y máquinas de limpieza en calle, así como a la realización de determinados trabajos en turno de noche, especialmente en los distritos más céntricos de la ciudad, donde el elevado número de turistas, comercios y resto de locales de servicios terciarios no hace posible la realización de algunos servicios mecanizados durante el día.

Este elevado número de servicios, muy superior a los de contratos anteriores de la ciudad, ha suscitado más molestias y quejas en el ciudadano, pese a que esto está redundando, de forma clara, en una mejora sustancial de la limpieza de la ciudad.

Este número, no obstante, ha disminuido respecto al año anterior, puesto que con la evolución del contrato (en vigor desde noviembre de 2021) la ciudadanía se ha habituado a este incremento de actividad de limpieza

Además, durante el año 2023, ya toda la maquinaria y vehículos al servicio del contrato se ha sustituido por maquinaria nueva, medioambientalmente más sostenible (en su mayor parte etiqueta Cero o Eco), que ha redundado en una disminución de estas molestias.

- El segundo motivo de las sugerencias y reclamaciones (**1.013 que suponen un 30% del total**) están directamente relacionadas con el servicio de limpieza prestado en la ciudad (**limpieza de vías públicas**).

No obstante, si tenemos en cuenta el elevado número de actuaciones y prestaciones ejecutadas, que en el año 2023 suponen más de 600.000 actuaciones de los distintos servicios, así como a la especial proyección pública de este servicio, se considera un número muy bajo. Esto supone que únicamente un 0,16% de los servicios realizados generan una SYR.

- A gran distancia de las dos categorías principales, con **237 SYR que suponen un 7% del total**, se encuentran las relativas a **Instalaciones del Servicio**.





El nuevo contrato de Limpieza de Espacios Públicos contempla entre sus prestaciones la construcción de 16 nuevas instalaciones de maquinaria, así como la realización de obras de mejora en las instalaciones ya existentes (más de 140 ya implantadas, entre los 3 contratos principales, repartidas por toda la ciudad).

Estas instalaciones son fundamentales para una correcta prestación del servicio, disminuyendo los desplazamientos de maquinaria y trabajadores, aumentando la productividad del servicio de limpieza, además de dotar al personal trabajador de las necesarias condiciones de higiene, accesibilidad y confort en sus centros de trabajo.

No obstante, se han producido durante todo el año quejas por la ubicación de estas instalaciones, la mayoría infundadas y basadas en creencias y prejuicios ante eventuales y supuestas molestias futuras que alegan van a tener (ruidos, contaminación, olores y plagas). En las respuestas dadas a estas SYR, se explica a los ciudadanos la función y utilidad de estos centros de trabajo, así como la falta de fundamento de las afirmaciones vertidas.

- Estas 3 primeras categorías suponen el 70% de las SYR recibidas, repartiéndose el 30% restante entre más de 20 categorías, lo que suponen porcentajes despreciables frente a los servicios realizados por lo que no merece la pena su análisis.

Como ejemplo:

- **67 SYR** relativas a la prestación de **recogida de muebles**, frente a 11.800 Toneladas de muebles recogidos a petición del ciudadano.
- **53 SYR** relativas a eliminación deficiente o no eliminación de pintadas, ínfimas si consideramos 73.000 servicios anuales de eliminación de pintadas.
- **21 SYR** relativas a reposición de **bolsas de excrementos** caninos en papeleras, número muy bajo si tenemos en cuenta que existen más de 6.000 papeleras con expendedores de bolsas y que se han repuesto 120.944.680 bolsas durante 2023. La ausencia de estas bolsas en los expendedores que da lugar a esta SYR se debe, en gran, medidas a la falta de civismo ciudadano, y no a la falta de reposición de las mismas, que se realiza, como máximo, cada 2,5 días.

El bajo número de SYR en estas tres prestaciones citadas establecen la excelencia en estos servicios, y se hace extensible al resto de categorías de SYR.





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, bolardos, vallas, mesas, etc. así como de las instalaciones de áreas infantiles, de mayores, zonas caninas, y circuitos deportivos elementales que se encuentran situadas en los espacios públicos fuera de los parques históricos y singulares.

Se efectúa todo el conjunto de prestaciones y actuaciones necesarias para mantener su correcta operatividad, así como solventar los problemas que puedan surgir en el día a día, así como reformas de las instalaciones más antiguas y deterioradas. Además, se procede a la instalación de nuevos equipamientos en aquellas localizaciones en las que la demanda de los ciudadanos o la necesidad de nuevas instalaciones es importante.

El servicio de equipamientos urbanos mantiene y conserva todo el mobiliario siendo los valores más representativos los siguientes:

Elementos	Lote 1	Lote 2	Lote 3	Lote 4	Lote 5	Lote 6	Total
APARCABICIS	1.427	1.520	1.144	1.397	952	747	7.187
BANCO	5.395	8.454	12.111	12.587	15.182	10.330	64.059
BANCO LINEAL	113	123	113	165	310	223	1.047
BOLARDO	62.717	37.604	28.719	28.130	32.741	28.964	218.875
HORQUILLA	5.584	9.011	11.446	15.415	9.006	5.515	55.977
JARDINERAS	804	1.167	605	1.209	717	1.459	5.961
MESAS	165	144	476	632	471	573	2.461
PÉRGOLA	32	41	76	113	68	112	442
SITUADO DE BICIS	397	362	193	324	213	177	1.666
VALLAS MIXTAS	3			2			5
VALLAS SIMPLES	3.933	6.345	6.937	3.908	4.587	5.514	31.224
Total	80.570	64.771	61.820	63.882	64.247	53.614	388.904





Con respecto a las áreas de equipamientos la distribución por distritos es las tablas siguientes:

Áreas de mayores:

Distrito	Áreas	Elementos
ARGANZUELA	13	97
BARAJAS	10	70
CARABANCHEL	27	257
CENTRO	13	72
CHAMARTIN	10	63
CHAMBERI	8	68
CIUDAD LINEAL	15	133
FUENCARRAL-EL PARDO	24	147
HORTALEZA	14	111
LATINA	18	140
MONCLOA-ARAVACA	14	87
MORATALAZ	9	97
PUENTE DE VALLECAS	30	248
RETIRO	11	79
SALAMANCA	10	77
SAN BLAS-CANILLEJAS	16	164
TETUAN	18	118
USERA	24	222
VICALVARO	14	101
VILLA DE VALLECAS	8	61
Total	326	2639

Circuitos deportivos:

Distrito	Áreas	Elementos
ARGANZUELA	7	85
BARAJAS	12	213
CARABANCHEL	16	256
CENTRO	2	22
CHAMARTIN	5	48
CHAMBERI	3	18
CIUDAD LINEAL	8	88
FUENCARRAL-EL PARDO	19	157
HORTALEZA	17	153
LATINA	21	174
MONCLOA-ARAVACA	9	89
MORATALAZ	12	124
PUENTE DE VALLECAS	24	261
RETIRO	2	19
SALAMANCA	4	41
SAN BLAS-CANILLEJAS	20	186
TETUAN	8	81
USERA	21	217
VICALVARO	18	174
VILLA DE VALLECAS	22	204
Total	267	2737

Áreas infantiles:

Distrito	Áreas	Elementos
ARGANZUELA	77	744
BARAJAS	64	730
CARABANCHEL	165	1710
CENTRO	45	440
CHAMARTIN	61	1087
CHAMBERI	26	425
CIUDAD LINEAL	142	1796
FUENCARRAL-EL PARDO	174	1739
HORTALEZA	201	2269
LATINA	141	1184
MONCLOA-ARAVACA	101	1260
MORATALAZ	88	1352
PUENTE DE VALLECAS	158	1870
RETIRO	40	491
SALAMANCA	42	483
SAN BLAS-CANILLEJAS	176	1875
TETUAN	73	818
USERA	101	1250
VICALVARO	70	765
VILLA DE VALLECAS	97	1131
Total	2159	24666

Áreas caninas:

Distrito	Áreas	Elementos
ARGANZUELA	4	30
BARAJAS	8	48
CARABANCHEL	9	69
CENTRO	5	30
CHAMARTIN	4	42
CHAMBERI	8	14
CIUDAD LINEAL	23	112
FUENCARRAL-EL PARDO	6	49
HORTALEZA	12	69
LATINA	4	55
MONCLOA-ARAVACA	3	28
MORATALAZ	5	57
PUENTE DE VALLECAS	13	98
RETIRO	3	11
SALAMANCA	3	22
SAN BLAS-CANILLEJAS	19	94
TETUAN	17	42
USERA	7	66
VICALVARO	8	68
VILLA DE VALLECAS	10	94
Total	178	1166





Total:

Distrito	Áreas	Elementos
ARGANZUELA	101	958
BARAJAS	94	1061
CARABANCHEL	217	2292
CENTRO	65	564
CHAMARTIN	80	1240
CHAMBERI	45	525
CIUDAD LINEAL	188	2129
FUENCARRAL-EL PARDO	223	2092
HORTALEZA	244	2602
LATINA	184	1553
MONCLOA-ARAVACA	127	1494
MORATALAZ	114	1630
PUENTE DE VALLECAS	225	2477
RETIRO	56	600
SALAMANCA	59	623
SAN BLAS-CANILLEJAS	231	2339
TETUAN	116	1059
USERA	153	1755
VICALVARO	110	1108
VILLA DE VALLECAS	137	1490
Total	2930	31268

Información de Firmantes del Documento





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 2023 relacionadas con equipamientos urbanos ha sido de 729, destacando las relacionadas con las siguientes actividades:

• Bolardos/horquillas	224
• Áreas	331
• Bancos	341
• Vallas/barandillas	83
• Aparcabicis	1
• Otros (jardineras/maceteros/mesas/pérgolas)	80
• Áreas infantiles	153
• Áreas de mayores	20
• Áreas caninas	73
• Otras áreas	85

La mayoría de las sugerencias y reclamaciones vienen directamente relacionadas con la necesidad de nuevas instalaciones y de forma reseñable la colocación de nuevos bolardos para impedir actos incívicos de los conductores y vehículos con aparcamientos generalizados en las aceras.

No obstante, desde la DG de Servicios de Limpieza y Residuos se trabaja en las líneas que se exponen a continuación para reducir las incidencias anteriormente señaladas, y así reducir las SyR relacionadas con el servicio.

5. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

• La medida principal adoptada en la DG de Servicios de Limpieza y Residuos en relación a la limpieza viaria en el **año 2023** ha sido, además de la plena ejecución del nuevo contrato de limpieza viaria en la ciudad, incluyendo la renovación total de la flota de vehículos, la puesta en marcha de los 2 nuevos contratos antes citados: Contrato de Limpieza y conservación de Zonas Interbloques y Contrato de Limpieza Urgente (SELUR), así como la licitación de los nuevos contratos de áreas de equipamientos y mobiliario.

El primero, pionero en la ciudad ya que estas zonas no han tenido nunca un contrato en exclusiva ni con estas prestaciones, ha contribuido de forma decisiva durante el





2023 a la mejora generalizada de la limpieza de la ciudad y a la disminución de SYR.

El contrato de Selur, con equipos específicos destinados a la limpieza de pintadas y grafitis, ha supuesto una mejora sustancial en la limpieza de pintadas en la ciudad y el mantenimiento del espacio público en mejores condiciones en este sentido que en años anteriores.

- En paralelo se han realizado acciones formativas a todo el personal implicado en estos dos nuevos contratos para el correcto desarrollo de los mismos.
- Otra de las medidas adoptadas destinadas a mejorar la prestación del servicio y aumentar la efectividad, es el establecimiento de nuevas infraestructuras generales como nuevas bases de limpieza y cantones de maquinaria, contempladas en el Contrato de Limpieza de Espacios Públicos. Esta implementación se ha visto retrasada debido a las múltiples gestiones y modificaciones realizadas por las quejas vecinales recibidas.
- Se ha realizado por parte de las empresas adjudicatarias, una campaña informativa para los propietarios de mascotas, incidiendo en el cumplimiento de la Ordenanza de Limpieza de Espacios Públicos, Gestión de Residuos y economía Circular, especialmente en lo relativo a la recogida de excrementos caninos y la dilución de orines.
- Se han desarrollado cuadros de mando de distintos datos del Servicio (Cumplimiento de los servicios de limpieza y equipamientos, personal de las empresas concesionarias al servicio del contrato, inspecciones realizadas por el personal municipal, Avisos y Sugerencias y reclamaciones recibidos,...) que permiten analizar multitud de datos para identificar problemas e implementar mejoras.

De cara al **año 2024** se prevén las siguientes actuaciones:

- La finalización y puesta en servicio de gran parte de los parques de maquinaria y auxiliares al servicio de las distintas empresas de limpieza. Esto contribuirá a la eficiencia y eficacia de las prestaciones de limpieza, al aumento de rendimiento de las mismas y, en definitiva, a una mejora de limpieza y, por tanto, de la satisfacción ciudadana.





- Se inició en el 2023 la realización de un curso de formación a nivel de toda la Dirección General sobre la totalidad de los contratos gestionados en los distintos

Servicios de la DG, con el fin de tener una visión global de los servicios relacionados: Se pretende continuar y dar acceso a este curso al resto del personal de la Dirección, con el fin de mejorar la gestión de los contratos y la correcta aplicación de la Ordenanza, tanto para el personal inspector como para el personal de oficina,

- Continuar con el desarrollo de los cuadros de mando de datos del Servicio citados, vista la utilidad en análisis de datos y seguimiento de los contratos.
- Realizar segunda fase de la campaña informativa para los propietarios de mascotas, iniciada en 2023.

6. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

- En el año 2023 se han realizado, como se ha comentado anteriormente, acciones formativas a todo el personal implicado tanto en el contrato de limpieza, como en los nuevos contratos de SELUR e Interbloques, e incluso en contratos del resto de la DG, para el correcto desarrollo de los mismos. Se ha hecho especial hincapié en las labores de seguimiento del contrato por personal técnico, así como en las inspecciones de correcta ejecución de los servicios en calle a realizar por el personal de inspección municipal. La eficacia de una correcta formación de los trabajadores queda patente y demostrada por la experiencia de años anteriores.

- Asimismo, se ha realizado la campaña informativa destinada a dueños de mascotas que, pese a no tener resultados concluyentes de su influencia debido a la realización únicamente de una primera fase, se ha demostrado a lo largo de los años la eficacia de estas campañas regulares en la concienciación de la ciudadanía.

- La realización de Cuadros de Mandos con distintos datos del Servicio de Limpieza y Equipamientos, para analizar y mejorar la gestión, tanto del propio servicio como del sistema de sugerencias y reclamaciones, ha ayudado enormemente a realizar análisis de los puntos débiles y proponer mejoras y soluciones.

Todas estas acciones han permitido que, a lo largo del año 2023, se disponga de herramientas y mecanismos eficientes para obtener los estándares de calidad





pretendidos en la prestación del Servicio de Limpieza Viaria de la Ciudad y en el Servicio de Equipamientos.

Firmado electrónicamente
EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS
DE LIMPIEZA Y RESIDUOS
P.S. El Subdirector General de Recogida de Residuos

(Decreto 20240064669, de fecha 14 de marzo de 2024,
Del Delegado del Área de Gobierno de
Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad por
el que se establece la suplencia de diversos órganos Directivos
Del Área de Gobierno y del Área Delegada)

Victor Manuel Sarabia Herrero

Información de Firmantes del Documento





INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DEL PARQUE TECNOLÓGICO DE
VALDEMINGÓMEZ

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Se relacionan las causas que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal:

Tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ	Sugerencia	3
	Reclamación	98
	Felicitación	0
	Total	101

Evolución interanual por tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	% Evolución 2023 / 2022
DIRECCIÓN GENERAL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ	Sugerencia	18	49	72	72	0	4	1	3	300,00%
	Reclamación	584	1.011	2.299	1.364	363	246	173	98	- 43,35%
	Felicitación	1*	3*	4*	0	0	0	0	0	0,00%
	Total	603	1.063	2.375	1.436	363	250	174	101	- 41,95%

* 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
DIRECCIÓN GENERAL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ	Medio Ambiente	Tratamiento y eliminación de residuos	24
		Calidad ambiental	77
		Total	101
	Total		101

* Desde la puesta en funcionamiento de SYR en sustitución de PLATEA en febrero de 2023 desaparece como Submateria "Tratamiento y eliminación de residuos".

Submaterias y categorías

Unidad	Submateria	Categoría	Total
DIRECCIÓN GENERAL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ	Tratamiento y eliminación de residuos	Olores	23
		Otros	1
		Total	24
	Calidad ambiental	Olores	76
		Otros	1
		Total	77
	Total		101

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Tras el análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2023 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 los próximos años.

De las 101 sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, se han referido a malos olores 99 (98,02 %). De las otras dos una se refirió a la información existente en la web sobre la autorización de tratamiento de residuos domésticos en el Parque Tecnológico de Valdemingómez y la otra al incendio ocurrido en el mes de abril en una de las instalaciones del PTV.

La DGPTV trabaja con el objetivo de minimizar el impacto por olor que genera la gestión de residuos en las instalaciones del Parque en el entorno urbano más próximo. En este sentido, si se atiende a la evolución en el número de reclamaciones registradas: 603 en 2016, 1.063 en 2017, 2.375 en 2018, 1.436 en 2019, 363 en 2020, 250 en 2021 y 174 en 2022 se deriva que las medidas que se han ido adoptando han contribuido a una mejora de las situaciones de olor percibidas por los vecinos de las zonas cercanas al Parque Tecnológico de Valdemingómez.

1- Actuaciones realizadas durante el año 2023

- El contrato de servicios de identificación y evaluación de olores en el entorno del PTV, con periodo de ejecución de cuatro años, y un importe de 828.519,34 € finalizó en abril de 2023. Para dar continuidad a estos trabajos se ha licitado un nuevo contrato, con un importe de adjudicación de 1.125.300,00 € y finalización prevista en junio de 2027.
- Se mantiene la recogida selectiva de la fracción orgánica de los residuos urbanos en la totalidad de los 21 distritos de la Ciudad de Madrid.
- Sellado y desgasificación de la celda 7 del vertedero de Las Dehesas.
- Desgasificación en continuo de la celda 6 del vertedero de Las Dehesas, actualmente en servicio.
- Se mantiene la adición de compuesto férrico en el biogás obtenido en el complejo de biometanización para eliminación de H₂S (ácido sulfhídrico) del biogás y de los olores que éste genera.
- Se han ejecutado las obras de los sistemas de desodorización de la planta de tratamiento de residuos de La Paloma, por un importe de 4.610.093,51 €.
- Se ha licitado y a finales de 2023 se encontraba en fase de adjudicación la ejecución de las obras de los sistemas de desodorización de la planta de tratamiento de residuos de Las Dehesas, por un importe de 5.918.332,40 €.
- Se ha iniciado el contrato menor para la detección y cuantificación de emisiones fugitivas de metano en el vertedero de Las Dehesas.

2- Actuaciones planificadas para su realización en 2024:

- Licitación del contrato de monitorización de olores mediante una red de estaciones remotas de control en el entorno del PTV, por un importe de 2.053.491,00 € e inicio de su ejecución.
- Mantener las actuaciones en servicio en 2023:
 - Recogida selectiva de la fracción orgánica de los residuos urbanos en la totalidad de los 21 distritos de la Ciudad de Madrid.
 - Desgasificación en continuo de la celda 6 del vertedero de Las Dehesas.
 - Adición de compuesto férrico para eliminación de H₂S del biogás obtenido en el complejo de biometanización.
 - Detección de emisiones fugitivas de metano en el vertedero de Las Dehesas.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Año	Quejas por olores
2016	603
2017	1.063

2018	2.375
2019	1.436
2020	363
2021	250
2022	174
2023	101

Del año 2022 al 2023 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 42%, valor que demuestra la reducción significativa de los olores en el PTV y la adecuación y eficacia de las medidas que se están adoptando.

Firma electrónica

La Jefa del Departamento de Gestión e
Inspección Ambiental

Fdo.: M^a Victoria Corral Hernán

V^o B^o La Directora General del Parque
Tecnológico de Valdemingómez

Fdo.: María José Delgado Alfaro
Responsable de la Unidad Gestora



ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS

Información de Firmantes del Documento



JOSE BONIFACIO BERMEJO MARTIN - SUBDIRECTOR GENERAL DE MUSEOS Y EXPOSICIONES
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 18/03/2024 14:39:32
CSV : 1UZVV44LKO6Y3MA2



Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

Introducción

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, en el ejercicio de sus competencias, gestiona una red de centros, cuyo trabajo constituye un eje fundamental en la actividad cultural del Ayuntamiento de Madrid con servicios gratuitos (con la única excepción de Planetario) que son muy bien valorados por la ciudadanía, tienen una importante demanda y registran un volumen elevado de visitantes. Durante 2023 han visitado los museos municipales 893.137 personas (750.489 en 2022) y las bibliotecas públicas han registrado 1.914.976 (1.610.118 en 2022). Las cifras de visitantes han mejorado un 19% respecto a 2022.

Se está llevando a cabo un intenso trabajo de cara a la mejora y ampliación muy sustancial de la Red de Bibliotecas Públicas municipales, que incluye la puesta en marcha de las nuevas bibliotecas de Villaverde, Montecarmelo, Pau Carabanchel y Ensanche de Vallecas, ahora en construcción, y los proyectos de la biblioteca de Hortaleza y Cañaveral, en Vicálvaro.



Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

Igualmente, en el caso de los museos se está trabajando intensamente en la mejora de los procesos de conservación de las colecciones y por otro, en una mejor interrelación con el público, ampliando la oferta de servicios ofrecidos mediante exposiciones temporales y un gran número de actividades didácticas y de divulgación. Asimismo, se sigue trabajando en la ampliación de la red, avanzando en el proyecto del futuro Museo El Capricho.

Sus áreas de acción, tal como quedan reflejadas en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de 29 de junio de 2023 de organización y competencias del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte, se centran en la promoción del libro, la lectura y el conocimiento, la conservación y acrecentamiento del patrimonio bibliográfico, documental e histórico artístico y la promoción del conocimiento de la historia de la ciudad a través de sus museos y exposiciones.

Los centros gestionados por esta Dirección General son, por un lado, la Red de 33 Bibliotecas Públicas Municipales, la Biblioteca Histórica Municipal, Hemeroteca Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós, Biblioteca Digital MemoriadeMadrid y Biblioteca Técnica, ésta última, de uso interno para personal municipal.

Y por otro, la Red de Museos y Exposiciones Municipales, compuesta por el Museo de San Isidro - Los orígenes de Madrid, el Museo de Historia de Madrid, el Museo de Arte Contemporáneo, el Planetario de Madrid, la Imprenta Municipal -Artes del Libro, el Templo de Debod, la Ermita de San Antonio de la Florida, el Castillo de la Alameda, el Museo de Escultura al Aire Libre de la Castellana y las Salas de Exposiciones Temporales de Conde Duque.

A éstos hay que añadir el Archivo de Villa, institución fundamental no solo como centro de investigación, sino también como centro que custodia la documentación municipal con valor histórico y de investigación y también como oficina administrativa a efectos de transparencia y acceso a documentación necesaria para la ciudadanía en su vida diaria.

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

Desde el punto de vista cuantitativo, los datos son los siguientes:

Sugerencias: 71
Reclamaciones: 266
Felicitaciones: 69
TOTAL: 406



Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

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

Red de Bibliotecas Públicas:

Las Bibliotecas Públicas Municipales han recibido a lo largo de 2023 un total de 343 SyR. Un 83 % de ellas se han respondido en un plazo inferior a un mes. Las restantes en el plazo preceptivo de dos meses.

Del total, 60 eran de ámbito general de la Red (no referidas a ninguna biblioteca en concreto: horarios, condiciones de préstamo, petición de nuevas bibliotecas o cambios de nombre de alguna ya existente...).

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

BPM Francisco Ayala. De las 64 totales, 54 de ellas corresponden a un cierre anunciado por falta de personal que finalmente no llegó a producirse.

BPM Iván de Vargas 53 SYR (felicitaciones: 32 y reclamaciones/sugerencias: 21).

En cuanto a la clasificación por categorías destacan, por su cuantía, los siguientes asuntos:

- **Cierres (72).** Observamos que casi la totalidad de estas reclamaciones fueron motivadas por un cierre anunciado por falta personal derivado de la conjunción de varios imponderables que al final no se produjo en la Biblioteca Francisco Ayala.
- **Actividades y Talleres (54).** Desglosadas en 25 felicitaciones y 29 sugerencias/reclamaciones. Sobre las felicitaciones, decir que mencionan la variedad, calidad y profesionalidad de todos los agentes implicados.
- **Atención y Trato (48),** de las que 24 corresponden a felicitaciones y otras 24 a sugerencias/reclamaciones.
- **Instalaciones (44).** En esta categoría se agrupan las incidencias relativas a climatización (la mayoría de ellas) y/o problemas varios en el edificio (accesibilidad, ascensores, espacios, calefacción, estado de conservación, lavabos y limpieza, ruido ambiental...)

Respecto a las felicitaciones: a lo largo de 2023 se han recibido un total de 49. Que se pueden desglosar de la siguiente forma: 24 sobre la profesionalidad, buen trato y acogida del personal; y 25 en relación a talleres de informática, alfabetización informacional, torneo de juegos de mesa (Catán) y otros talleres impartidos por el propio personal de las bibliotecas.

En lo relativo a las sugerencias: durante este año se han recibido 50, a destacar la solicitud de apertura de nuevas bibliotecas en distintos barrios y ampliación de aforo y horarios de las salas de lectura de los centros.

Archivo de Villa

El Archivo de Villa ha recibido 8 felicitaciones, 9 reclamaciones y 2 sugerencias.

Por lo que respecta a las felicitaciones, 5 de ellas se centran en el agradecimiento por las interesantes visitas guiadas que se realizan en esta institución y por las jornadas de puertas abiertas con motivo del Día de los Archivos, así como el trato recibido en ellas. El resto se



Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

basan en la atención recibida por parte del personal del Archivo en los servicios de información y reproducción de documentos.

En cuanto a las reclamaciones, la mayoría (7) hacen referencia a la demora en la entrega de la documentación solicitada, debido a la falta de medios personales y materiales en el Archivo de la Villa, y el resto, a problemas con las líneas telefónicas.

Finalmente, las sugerencias (2) se centran en ampliar la dotación de personal del Archivo y la mejora de las instalaciones y servicios de información ofrecidos por esta institución ya que la importancia de su patrimonio lo requiere así.

Biblioteca Histórica Municipal

En la Biblioteca Histórica a lo largo de 2023 se han recibido 2 felicitaciones que se refieren al servicio de reprografía e información bibliográfica. Se insiste, además, en la amabilidad y la atención recibidos por el personal de la Biblioteca durante las visitas guiadas y talleres organizados por la biblioteca.

Hemeroteca Municipal

Se recibieron 3 felicitaciones por el trato y la atención recibida por el personal de la Hemeroteca en la localización y reproducción de documentos, así como por las visitas guiadas realizadas por la institución.

Biblioteca Musical Víctor Espinós.

En cuanto a la Biblioteca Musical Víctor Espinós, ha recibido 4 reclamaciones, muy variadas entre sí. Por un lado, se solicita que la biblioteca se incorpore al catálogo único de la red de bibliotecas públicas para tener el mismo carné. Se registra también una queja por el trato recibido por un trabajador, la falta de mantenimiento de un instrumento y la existencia de la cita previa y la anulación de citas.

La biblioteca también ha recibido 4 sugerencias, 3 de ellas referidas a el sistema de cita previa para la reserva de cabinas. Se sugiere realizar modificaciones en la normativa para que no queden desocupadas por anulaciones.

Museos Municipales:

A lo largo de 2023, los Museos Municipales han recibido un total de 27 solicitudes SyR, de las cuales 18 son reclamaciones, 6 son sugerencias y 3 son felicitaciones.

De ellas, 10 se refieren al Templo de Debod, 5 a Planetario, 5 al Museo de Historia, 3 al Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid, 1 a la Imprenta Municipal - Artes del Libro, 1 al Museo de Arte Contemporáneo, 1 a la Ermita de San Antonio de la Florida y 1 genérica dirigida a la red de Museos Municipales.

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

En cuanto a las reclamaciones, éstas se han referido a:



Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

- Atención y trato (5 al Templo de Debod, 1 al Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid y 1 a la Imprenta Municipal – Artes del Libro).
- Instalaciones (1 al Templo de Debod, 1 al Museo de San Isidro. Los orígenes de Madrid, 1 al Museo de Historia).
- Proyecciones (3 al Planetario).
- Exposiciones (1 al Museo de Historia, 1 al Museo de Arte Contemporáneo).
- Accesibilidad en edificios públicos (1 al Museo de Historia de Madrid).
- Cierres (1 al Templo de Debod).
- Visitas guiadas (1 al Templo de Debod).

Respecto a las sugerencias, los temas han sido:

- Posibilidad de donación de piezas a la red de Museos Municipales.
- Los fondos del Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid.
- Propuesta de poner a la venta tarjetas postales en la Ermita de San Antonio de la Florida.
- Problema en la venta de entradas del Planetario.
- Los horarios de apertura al público y acceso al Templo de Debod.

Finalmente, se ha recibido una felicitación dirigida al Planetario de Madrid y dos al Museo de Historia de Madrid por el trato recibido por parte del personal.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Red de Bibliotecas Públicas

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

A pesar del elevado número de reclamaciones recibidas sobre el cierre temporal del turno de tarde de la Biblioteca Francisco Ayala durante los días no festivos de la Semana Santa, esta finalmente no se produjo porque se buscó una solución de urgencia detrayendo recursos de otras bibliotecas.

Los cierres meteorológicos que inciden en la Biblioteca Eugenio Trías ubicada en el Retiro, se potenció el publicar información actualizada urgentemente a través de todos los canales habituales.

En cuanto a los cierres parciales o totales de bibliotecas, motivados por incidencias de personal: siempre que se ha sido posible se ha abordado con la plantilla volante.

Por lo que respecta al trato recibido: se ha abordado cada caso con el personal implicado para averiguar las circunstancias. Si es necesario se ha recordado a los trabajadores la necesidad de atender correctamente a la ciudadanía.

Sobre los talleres y actividades, se ha mantenido contacto permanente con las empresas adjudicatarias, controlando que se cumplan todos los extremos del contrato, sobre todo cuando ha habido alguna incidencia con algún profesor. Hay que resaltar que se ha apreciado



Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

una mejor calidad y profesionalidad de las narraciones orales que se realizan en las bibliotecas.

En cuanto a las Instalaciones: sobre la creación de nuevas bibliotecas: están previstas hasta seis nuevas aperturas hasta 2027, y se está trabajando ya en la dotación de los fondos fundacionales.

Archivo de Villa

Dentro de los medios del Archivo, se intenta mejorar y agilizar los procesos de trabajo para satisfacer todas las solicitudes de información en el menor tiempo posible, pero el problema de medios personales se ha acrecentado ya que, en el año 2023, se incrementaron las peticiones de los usuarios al Archivo de Villa en un 47%, mientras que los medios humanos continuaron siendo los mismos la mayor parte del año. En resumen, se intenta optimizar los recursos materiales y humanos y se procede a la cobertura de vacantes y bajas, además de haberse solicitado un PET (Plan de Empleo Temporal) de 4 ayudantes de Archivos que ya están prestando servicio.

Respecto al teléfono de cita previa, se ha intentado solventar en varias ocasiones el problema a través del IAM indicándonos éste que tal y como está configurado el sistema, no puede hacerse de otra manera, lo que nos impide mejorar la atención prestada. Resaltar que desde el Archivo de Villa se contacta con todo usuario/a que deja un mensaje en el contestador, resolviendo así un porcentaje alto de incidencias.

Hemeroteca Municipal y Biblioteca Histórica Municipal

Se ha contestado a las felicitaciones por escrito (SYR), agradeciendo al interesado su felicitación, y se ha dado comunicación verbal de la misma a los trabajadores de la Hemeroteca.

Biblioteca Musical Víctor Espinós

Todas las sugerencias y reclamaciones han sido contestadas por escrito en tiempo y forma. En cuanto a la reclamación de falta de mantenimiento de un instrumento, se está trabajando para que exista una solución a nivel económico y técnico sostenible en el tiempo.

En cuanto a la queja por el trato de un trabajador, se indica que se tomarán medidas para que no vuelva a ocurrir.

La respuesta a la solicitud del carné único para los usuarios de la Biblioteca Musical se resuelve explicando a la usuaria que no pertenecemos al mismo catálogo único, por lo que no podemos tener el mismo carné, pero se proponen cambios para evitar el excesivo uso de plásticos (que también se especifica en la reclamación) de tal manera que se va a implementar en el 2024 el carné en el móvil.

Tanto a las quejas como a las sugerencias en cuanto al sistema de cita previa para el uso de las cabinas de ensayo se les contesta que el sistema de cita previa es el único que garantiza



Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

que el servicio se ofrezca de manera ordenada y que todo el público pueda tener las mismas oportunidades, pero se plantea que se va a trabajar por crear más horarios de ensayo, ampliando las opciones para la ciudadanía. Se indica, así mismo, que transmitirán las sugerencias en cuanto a la visualización de las anulaciones de las citas a IAM, que es la gestora de la aplicación de cita previa.

Museos Municipales:

En cuanto a las medidas adoptadas para subsanar los problemas planteados en la SyR sobre museos, todas las reclamaciones y sugerencias presentadas fueron respondidas, bien indicando las posibles mejoras del servicio, bien ampliando la información a la ciudadanía.

La mayor parte de las reclamaciones están relacionadas con el acceso al Templo de Debod. Debido al destacado aumento de visitantes después de la pandemia, se han incrementado los tiempos de espera para los visitantes que, además, deben hacerlo al aire libre, con lo que ello implica en las épocas de mayores contrastes de temperatura. Asimismo, y por razones de conservación del Templo, el aforo está muy limitado y debe controlarse el número de personas que accede a cada una de las salas. A lo largo del año 2023 se han iniciado los trabajos con Informática del Ayuntamiento de Madrid para implantar una plataforma de reserva de entradas *on line*. Está planificada su puesta en producción en marzo de 2024.

Debe señalarse que, en 2023, los museos municipales han recibido cerca de 900.000 visitas, y que se han producido únicamente siete quejas sobre el trato recibido por los usuarios. La mayor parte de estas quejas se han realizado en el Templo de Debod y están relacionadas con el problema ya mencionado de los tiempos de espera para el acceso.

En relación con el comportamiento del personal asignado a los museos, de forma continuada se toman medidas para instruir en el adecuado trato a la ciudadanía y en una prestación del servicio respetuosa, educada y empática.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023

En cuanto a la evaluación de los resultados relativos a las medidas correctoras llevadas a cabo, no existe un sistema de medición específico para SyR, sin embargo, se pueden analizar los indicadores generales que manejamos en cartas de servicio o memorias de gestión.

En primer lugar, el hecho de que las reclamaciones hayan disminuido en un 2,5% en 2023 respecto al año anterior y que los visitantes a las bibliotecas se hayan incrementado en un 18,9% en las bibliotecas y en un 19 % en los museos, indica que el nivel de satisfacción con respecto a los servicios prestados ha mejorado en 2023. Las felicitaciones se han mantenido en las mismas cifras del año pasado.

Por lo que respecta a la **Red de Bibliotecas Públicas**, las reclamaciones por trato recibido están al mismo nivel que las felicitaciones. Por otra parte, los indicadores por trato recibido, instalaciones y actividades superan ampliamente las metas planteadas en las cartas de servicio.



Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

Las referidas a cierres puntuales por falta de personal en ciertos momentos del año, son por circunstancias imponderables ya que se está llevando a cabo, con soporte del Servicio de Personal de la SGT del Área y el Área de Hacienda y Personal, una política en dos direcciones, por un lado, la cobertura de vacantes mediante contratación de interinos y por otra, el incremento de las plazas que integran la plantilla volante. Además, la mayor parte de las recibidas en 2023 se referían a un caso específico de una biblioteca concreta que suscitó un número de reclamaciones elevado y que se atajó rápidamente como se ha explicado en el punto anterior.

Por otra parte, las reclamaciones por los cierres derivados de inclemencias atmosféricas en el Retiro que afectan también a una biblioteca específica, son imponderables y responden al protocolo del Parque del Retiro para garantizar la seguridad de las personas.

La **Biblioteca Musical Víctor Espinós** ha implementado varias medidas correctoras relacionadas con las cabinas de ensayo tales como alargar las sesiones de ensayo, abrir la posibilidad de turnos en días consecutivos y permitir la reserva de cabina hasta una hora antes del inicio de la sesión. La evaluación de la implantación de estas medidas ha sido positiva.

Relacionado con el tema anterior, en el sistema de cita previa también se empezó a llevar un control de las personas que no anulan su cita, a las que se ha empezado a penalizar, lo que ha tenido como consecuencia una mejora en la calidad del servicio.

En lo tocante a los **Museos Municipales**, como puede apreciarse, una parte importante de las quejas recibidas en 2023 tienen que ver con el destacado aumento de visitantes y las incidencias derivadas de ello.

Debemos valorar 2023 como un año con escasas incidencias, la mayor parte de ellas relacionadas con la imposibilidad de realizar reservas previas. Esto es un claro indicativo del interés que la ciudadanía muestra por visitar los Museos Municipales y poder disfrutar de las actividades que en ellos se realizan.

En relación con el Archivo de Villa, el principal problema que suscita reclamaciones radica en los tiempos de espera para atender las solicitudes como consecuencia de la necesidad de dotar al Archivo con más medios técnicos y humanos. La compra de dos nuevo escáneres, la cobertura de vacantes, supondrá una mejora de los tiempos de espera y en el último trimestre del año se reforzó la plantilla con 1 Auxiliar Administrativo interino y 3 Ayudantes de Archivos y Bibliotecas interinos, por lo que se espera reducir los tiempos de espera de las peticiones de los usuarios y conseguir una prestación del servicio más eficaz. Se estima que se han reducido los tiempos de espera con las medidas adoptadas en un 40% aproximadamente.

Por último, la **Hemeroteca Municipal y Biblioteca Histórica Municipal** solo han sido objeto de felicitaciones por parte de las personas usuarias, por lo que no ha sido necesario arbitrar medidas correctivas específicas.



Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

En conclusión, esta Dirección General tiene como línea estratégica de gestión el ofrecer servicios de la mayor calidad, teniendo al usuario/a o visitante como centro de su actividad. El nivel de cumplimiento de las cartas de servicios es muy elevado y las encuestas de satisfacción así lo reflejan también. Por ello, se considera esencial el análisis de las reclamaciones y sugerencias porque facilitan mucha información sobre las áreas de mejora que se pueden establecer para conseguir los mejores resultados y la satisfacción del público. En cuanto a las felicitaciones, constituyen un aliciente fundamental para los equipos de trabajo y tiene una repercusión muy positiva.

Por último, cabe señalar que una parte importante de las SyR presentadas exceden las competencias de esta Dirección General y otras expresan opiniones y gustos sobre los que no cabe intervención posterior alguna.

firmado electrónicamente

EL DIRECTOR GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS
(P.S. Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte de 23 febrero 2024)
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE MUSEOS Y EXPOSICIONES

José Bonifacio Bermejo Martín



INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES

0

Información de Firmantes del Documento

RAFAEL CABRERA YAGÜES - DIRECTOR GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 08/02/2024 13:01:24
CSV : 1FHL0RQLU1VCET3B



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1.- ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Durante el año 2023 se han recibido un total de 12 SyR desglosadas en:

- Sugerencias: 7
- Reclamaciones: 5

Sugerencias:

El total de sugerencias asignadas que ascienden a 7 representan un 58,33% del total de las entradas atendidas en esta unidad gestora a lo largo del ejercicio 2024. De las 7 sugerencias atendiendo a su materia, 1 no era competencia de esta Dirección General.

De las 6 restantes que sí eran competencia por la materia hay que señalar:

- 1 corresponde a programas y eventos culturales referida a la difusión de la oferta cultural-musical en los kioscos de música.



Dirección General de Programas y Actividades Culturales

- 1 corresponde a promoción y proyectos culturales referida a la cesión de un espacio para la presentación de un libro.
- 2 corresponden a la señalización de calles y lugares referidas a la colocación de placas conmemorativas.
- 1 corresponde a monumentos y patrimonio cultural referida a la colocación de una placa conmemorativa en un edificio declarado BIC.
- 1 corresponde a actividades culturales al aire libre referida a la organización de mayor número de visitas guiadas para personas con discapacidad auditiva.

Reclamaciones:

El total de reclamaciones asignadas que ascienden a 5 representan un 41,67% del total de las entradas atendidas en esta unidad gestora a lo largo del ejercicio 2024. De las 5 reclamaciones atendiendo a su materia, 1 no era competencia de esta Dirección General.

De las 4 restantes que sí eran competencia por la materia hay que señalar:

- 2 corresponden a programas y eventos culturales referidas a la cancelación de sin previo aviso de los conciertos en el Parque de El Retiro y a la dificultad de contactar con la institución competente para la organización de un evento.
- 2 corresponden a promoción y proyectos culturales referidas a la falta de información sobre los conciertos de la BSMM en el Parque de El Retiro y organización del concurso mecfilmfestival.

2.- RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

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 son gestionadas directamente por la Dirección General de Programas y Actividades Culturales, en cuyo caso han pasado a fase de valoración por parte de los equipos responsables del programa o actividad en cuestión.

Por otro lado, en relación a las reclamaciones y sugerencias relativas a servicios y programas gestionados por otros servicios municipales, se ha proporcionado al interesado la información necesaria para su atención, 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 de las SyR, lo que constituye uno de los objetivos fundamentales por parte de esta dirección general en la gestión del programa Sugerencias y Reclamaciones.

3.- EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

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

En cuanto a la programación e información de los conciertos de la BSMM en el parque de El Retiro se está trabajando en la realización de una página web específica para volcar toda la información de la misma, aunque la información se actualiza permanentemente en la página web municipal.

Si se analizan los últimos tres años, la evolución de la gestión por parte de la dirección general ha sido muy positiva, minorándose de forma continuada las reclamaciones que han pasado de 41 reclamaciones en el año 2021, 6 reclamaciones en el año 2022 y 4 reclamaciones en el año 2023.

Firmado electrónicamente

EL DIRECTOR GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES
Rafael Cabrera Yagües



INFORME ANUAL | 2023

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL

Información de Firmantes del Documento

ELENA HERNANDO GONZALO - DIRECTORA GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 16:17:33
CSV : 1Z3UOICUKNUIGVTH



MADRID



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Durante el año 2023 la Dirección General de Patrimonio Cultural ha recibido un total de 120 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones distribuidas en 85 reclamaciones (70,83%), 32 sugerencias (26,67%) y 3 felicitaciones (3,33%). De todas ellas, esta unidad ha gestionado 116 (96,67% del total) relativas a su ámbito de competencias.

A la vista de las sugerencias y reclamaciones gestionadas se ha procedido a realizar una tipificación—agrupadas por bloques de análisis, submaterias y categorías— así como un estudio de las causas que han ocasionado su presentación, con el objetivo de desarrollar acciones de mejora y propuestas de actuación que se pondrán en marcha próximamente.

En primer lugar, cabe destacar que durante 2023 si bien se ha producido un incremento de las Sugerencias y Reclamaciones respecto a 2022 -se ha pasado de 96 a 120 -, el número de Reclamaciones recibidas en 2023 ha sido menor que en 2022 sobre el cómputo total de Sugerencias y Reclamaciones, pasando del 75,28% al 73,27%, de lo que se deduce una mayor participación de los ciudadanos en el sistema de SyR y una sutil mejoría en la percepción de la calidad del servicio recibido.



Análisis por Áreas de actividad

1.1 Actividades, programación y oferta cultural

En lo que respecta a este bloque de análisis, la Dirección General ha gestionado un total de 54 SyR relativas a los programas culturales y eventos programados (con 44 reclamaciones y 10 sugerencias). Estas SyR se refieren a las actividades culturales promovidas durante 2023: el programa de visitas guiadas *Pasea Madrid*, el evento Madrid Otra Mirada, el II Festival de Luz Madrid, el programa cultural promovido en el marco del centenario de Ricardo Velázquez Bosco, la gestión del Centro de Interpretación del Paisaje de la Luz y el programa Abierto por Restauración.

Estos datos suponen un incremento de las reclamaciones y sugerencias que responde al aumento de la actividad cultural de la DGPC - incremento anual de plazas en las actividades-. En 2022 se atendieron 31 SyR, referidas en su mayor parte a las visitas guiadas de Pasea Madrid (17 reclamaciones), Abierto por Restauración (7) y sobre Madrid Otra Mirada (2).

Respecto a las actividades concretas a las que hacen referencia las 44 reclamaciones destacan las relativas al programa **Pasea Madrid** (25); seguidas de las formuladas sobre **Luz Madrid** (14), Abierto por Restauración (3), Madrid Otra Mirada (1), el Centro de Interpretación del Paisaje de la Luz (1) y no pertenecientes a actividades culturales específicas (1).

En cuanto a la celebración del **II Festival Internacional Luz Madrid** -27, 28 y 29 de octubre- se han presentado 14 reclamaciones, de las que 10 hacen referencia al exceso de ruido ocasionado (2 son de la misma persona que escribe de forma reiterada). De las 10 reclamaciones por ruido, la mitad corresponden al ámbito de El Retiro y la otra mitad al ámbito de Matadero-Madrid Río. Sobre estas reclamaciones cabe considerar que Luz Madrid es un evento especial, en principio con carácter bienal, y que únicamente tiene lugar durante tres noches en horario de 20:00h a 00:00h en El Retiro y de 20:00h a 01:00h en el resto de las ubicaciones. Para esta celebración se solicitó autorización para la superación de los niveles sonoros reglamentarios a la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental del Ayuntamiento de Madrid, que la concedió en atención a su consideración de acto de especial proyección oficial y cultural. Hay que indicar que en ningún momento se superaron las prescripciones establecidas, ni hubo ninguna denuncia oficial, si bien entendemos que, al tratarse de parques y zonas verdes en su mayoría, los vecinos consideraron el ruido inusual y lo percibieron mayor del que realmente fue. A todos ellos se les contestó pidiendo disculpas y asegurando que, en sucesivas ediciones, haríamos lo posible por minimizar las molestias.

El resto de las reclamaciones (4), fueron quejas por las obras -instalaciones artísticas luminosas- que se cancelaron. Por motivos de seguridad hubo que eliminar del programa en el último momento 3 instalaciones. Asimismo, otra persona creía que el Festival de Luz se celebraría en las mismas ubicaciones que en la anterior edición se quejaba de la falta de información.

Las quejas recibidas por Luz Madrid aparecen recogidas además de en las Categorías "Visitas guiadas" y "Programas y eventos" en la denominada "Otros".



En cuanto a las sugerencias recibidas en las Categorías de “Visitas guiadas” y “Programas y eventos” son 10, estando referidas 7 de ellas a **Pasea Madrid**; en la mayoría los casos indican la necesidad de aumentar las plazas ofertadas y los días de visitas disponibles a los principales bienes culturales integrados en el programa.

Los otros 3 restantes son relativas al Templo de Debod, Casa de la Villa y al programa Madrid Otra Mirada.

Asimismo, cabe reseñar que las 3 felicitaciones recibidas, 1 responde a la calidad de la organización por parte de la Dirección General de Patrimonio Cultural del centenario del arquitecto español Ricardo Velázquez Bosco, así como por la imagen elegida para promocionar las actividades y su diseño por la Dirección General y está incluida en la submateria de “Promoción y proyectos culturales” y 2 son relativas a la labor de limpieza de monumentos registrada en la submateria “Monumentos y patrimonio cultural”.

Igualmente es reseñable que, en parte de las iniciativas registradas en relación con las actividades culturales promovidas por la Dirección General de Patrimonio Cultural, el ciudadano no llega a expresar con precisión la intención de su escrito, utilizando las clasificaciones disponibles de forma aleatoria.

En resumen, dentro del epígrafe 1.1 Actividades, programación y oferta cultural, la mayor parte de las iniciativas atendidas se refieren a Pasea Madrid y Luz Madrid.

Cabe concluir que en su mayor parte las reclamaciones y sugerencias relativas a las actividades culturales se han centrado en la experiencia de los usuarios de las visitas guiadas de Pasea Madrid, durante el proceso de inscripción en las misma y, concretamente, en relación con las dificultades para obtener plaza. No se han detectado incidencias de carácter informático, dado que el sistema de reserva de plazas ha funcionado con normalidad durante las dos aperturas de inscripción realizadas en marzo y septiembre.

En otras ocasiones, las reclamaciones responden a la disconformidad de los ciudadanos con la actividad -Luz Madrid- ya que supone un cambio en la rutina en la ciudad (más afluencia de gente, más ruido, modificaciones puntuales en accesos o similares) prevaleciendo el interés particular de la persona que remite la instancia SyR respecto al del público general.

1.2 Bibliotecas

En relación con las infraestructuras culturales de bibliotecas no se han registrado incidencias relativas a su mantenimiento y conservación que sean destacables.



1.3 Otras infraestructuras culturales

En lo que respecta al bloque de análisis de infraestructuras culturales -área de actividad de Cultura- en el que se integran las submaterias de "**Museos**", "**Monumentos y patrimonio cultural**" y "**Otras infraestructurales culturales**" se han registrado un total de 56 reclamaciones y sugerencias (34 reclamaciones, 20 sugerencias y 2 felicitaciones) referidas al ámbito de actuación de esta Dirección General y en concreto al mantenimiento y conservación de monumentos e infraestructuras culturales y a la limpieza de bienes culturales.

En relación con las 56 incidencias relativas a este bloque de análisis, 48 de ellas se han registrado en la submateria de "Monumentos y patrimonio cultural" (28 reclamaciones, 18 sugerencias y 2 felicitaciones), 2 referidas a "Museos" (1 sugerencia y 1 reclamación) y 6 relativas a "Otras Infraestructuras Culturales" (5 reclamaciones y 1 sugerencia).

En comparación con las incidencias registradas en el ejercicio 2022, se detecta un ligero descenso en las peticiones gestionadas pasando de 57 a 56 solicitudes.

Respecto a las 28 incidencias relativas "**Monumentos y patrimonio cultural**", 20 serían Reclamaciones de las que 11 se corresponderían con mantenimiento y conservación referidas a la conservación, mantenimiento, limpieza y actuaciones vandálicas en los citados bienes, 5 con limpieza y pintadas, 3 con cambio de ubicación de monumentos y 1 de retirada de monumentos. Las sugerencias son 9 y responden a temas diversos como: posibles soluciones para los monumentos afectados por actos vandálicos, cambios sobre los monumentos ya existentes o ubicación de algunos de ellos.

Cabe señalar que en el 2022 se recogieron 39 incidencias centradas en monumentos (21 reclamaciones y 18 sugerencias). Se aprecia por lo tanto una bajada significativa en el número de reclamaciones.

En el apartado limpieza y pintadas (8) se tratan algunos temas que no competen a la naturaleza de esta categoría como por ejemplo la situación del monumento-fuente al Doctor Jiménez Díaz que se encuentra en la Plaza de Cristo Rey.

Por otra parte, hay que destacar un año más las SyR presentadas con relación a la reubicación de la estatua de Felipe II de la Plaza de la Armería (3), bien como sugerencia o como reclamación, solicitando su reposición.

En cuanto al análisis de dependencias y centros concretos, hay que destacar que en el ámbito de Museos se ha registrado 1 sugerencia sobre la necesidad de arreglar la plataforma *salva escaleras* del Museo de San Isidro y 1 reclamación sobre el ruido en el Museo de San Isidro.



2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal

2.1 Actuaciones realizadas en 2023

A la vista del análisis de las sugerencias y reclamaciones, la Dirección General de Patrimonio Cultural ha promovido la ejecución de acciones relacionadas con el mantenimiento y limpieza de los monumentos, con la mejora de la gestión de los programas y actividades de difusión cultural, así como con la puesta en marcha o continuidad de proyectos relativos a la protección y conservación del patrimonio cultural municipal.

En primer lugar, en el marco del contrato en vigor para la conservación de monumentos, se ha establecido la mejora de los tiempos de respuesta para la limpieza y reparación. Asimismo, cuando las intervenciones no se pueden resolver de manera inmediata por cuestiones técnicas, se programa su restauración de forma que el tiempo de intervención sea el menor posible.

En relación con la gestión de los programas y actividades de difusión, se ha dado solución en gran medida a las quejas derivadas de la escasez de plazas en los programas gracias al contrato (procedimiento abierto) con una empresa de gestión de visitas guiadas, que ha permitido ampliar tanto la frecuencia de las sesiones como el número de temáticas (Monumento de Alfonso XII, visitas al patrimonio industrial de la Junta Municipal de Villaverde, Búnker de El Capricho, Pabellón de Hexágonos, recorridos sobre personajes como Goya o Hemingway y Beti Jai entre otras). A través de este contrato se han podido ofertar 60.000 plazas de Pasea Madrid durante el año 2023. También la inscripción en las actividades de difusión de la Dirección General a través de la Central de reservas ya existente (reservaspatrimonio.es), ha permitido asegurar el pleno funcionamiento de las inscripciones eliminando las reclamaciones relativas a los errores en el sistema de inscripción.

Por otro lado, continuando con la línea de trabajo ya iniciada en 2021 con el *Año Sabatini*, 2022 con *Año Benlliure. El placer de esculpir*, en 2023 se ha desarrollado un programa de actividades culturales en torno a la conmemoración del *centenario de la muerte del arquitecto Ricardo Velázquez Bosco* que ha incluido visitas guiadas, itinerarios interactivos para familias, un ciclo de conferencias y un festival de música, aumentando con ello la oferta de actividades gratuitas y facilitando asimismo la participación de un mayor número de ciudadanos, junto con la incorporación de actividades novedosas que proporcionan otras experiencias en torno al patrimonio cultural e incorporan nuevos públicos.

Por último, como continuación del trabajo en el ámbito de la educación patrimonial, en 2022 se puso en marcha un nuevo programa de visitas denominado *Abierto por Restauración* que ha seguido desarrollándose en 2023. Este programa, centrado en la restauración de la Puerta de Alcalá, permitió a través de las visitas visibilizar a los ciudadanos los criterios y metodologías de trabajo aplicados en la conservación y restauración del BIC.

El objeto de esta línea de trabajo es acercar a los ciudadanos al ámbito de la conservación de los monumentos y bienes culturales, fomentando la corresponsabilidad ciudadana.



2.2 Actuaciones programadas en 2024

La Dirección General de Patrimonio Cultural sigue trabajando en las acciones de mejora en relación con el **mantenimiento y limpieza de los monumentos** de la ciudad.

En relación con la demanda de aumento de plazas para las **actividades culturales** de la Dirección General, para 2024 se mantendrán en *Pasea Madrid* las 9 temáticas disponibles en 2023 pero con un incremento de plazas, que pasan a ser 65.000.

Por otro lado, en relación con el adecuado funcionamiento de la central de reservas, se está trabajando en un procedimiento sumario para la contratación del servicio de mantenimiento y gestión de contenidos de la central (reservaspatrimonio.es), que permita la mejora del proceso de inscripción.

Asimismo, en 2024 se continuará con las *conmemoraciones culturales* mediante la puesta en marcha de una nueva programación dedicada al 150 aniversario del nacimiento del arquitecto Antonio Palacios, autor de edificios tan emblemáticos como el Palacio de Cibeles, el Círculo de Bellas Artes, el Banco Español del Río de la Plata actual sede del Instituto Cervantes o el Hospital de Jornaleros en la calle Maudes actual sede de la Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructuras de la Comunidad de Madrid. Algunos de estos edificios están ubicados en el ámbito del *Paisaje de la Luz*, declarado Patrimonio Mundial desde 2021.

Por último, se abrirá un nuevo Centro de Interpretación en el emblemático frontón Beti Jai, que junto con el Centro de Interpretación ya existente sobre el Paisaje de la Luz ampliará la oferta de educación patrimonial existente para satisfacer la demanda de visitas a uno de los edificios más solicitados por los ciudadanos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

En cuanto a las medidas correctoras implantadas en 2023 se puede concluir que los resultados son satisfactorios.

- Se aprecia un descenso en las reclamaciones relativas a la conservación y mantenimiento de los monumentos.
- Como consecuencia del incremento de la oferta de plazas en las visitas guiadas del Programa Pasea Madrid, el número de incidencias ha aumentado. Este programa es altamente exitoso, el incremento de incidencias es solo un indicador que lo corrobora, ya que el funcionamiento técnico de la central de reservas ha reducido notablemente las incidencias para asegurar el adecuado funcionamiento del proceso de inscripción en las actividades programadas.



4. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Las medidas que se han adoptado son:

- Continuidad y mejora en las acciones de mantenimiento y conservación del patrimonio de la ciudad, con atención inmediata a los avisos recibidos por el canal SYR.
- Incremento de sesiones y plazas en los programas de actividades de educación patrimonial, prestando atención a la mejora de la calidad del servicio (atención especial a mayores de 65 años en el proceso de inscripción, sesiones en inglés y atención a la discapacidad).

Firmado electrónicamente
LA DIRECTORA GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL
Elena Hernando Gonzalo

Información de Firmantes del Documento





INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCION GENERAL DE DEPORTE

Información de Firmantes del Documento





En el presente informe anual se realiza un análisis cualitativo de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2023 en la Dirección General de Deportes en idea de conocer la opinión de la ciudadanía sobre los servicios que pueden ser susceptibles de mejora.

A través del estudio cualitativo de las sugerencias y reclamaciones recibidas a lo largo del año se pretende analizar las cuestiones que la ciudadanía plantea en relación con su percepción de la oferta de servicios de actividad física y deportiva, del estado y mantenimiento de los centros y equipamientos deportivos, de los servicios de medicina deportiva y de los eventos, torneos y competiciones, así como de los distintos programas organizados para la promoción del deporte.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.

Dentro de esta área de actividad se han establecido los siguientes bloques de análisis:

- 1- Instalaciones deportivas
- 2- Actividades deportivas
- 3- Servicios deportivos

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

Información de Firmantes del Documento





1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

A lo largo del año 2023 se registraron un total de 787 solicitudes SyR de entrada en el sistema SyR. Esta cifra supuso un número ligeramente inferior respecto al año anterior, probablemente como consecuencia de las mejoras introducidas en la aplicación y la página web de deportes, la aceptación por parte de los ciudadanos y ciudadanas del sistema de clases abiertas implantado varios años, y el cambio en el sistema de inscripciones y renovaciones. De todas las solicitudes recibidas el 75,98% han sido reclamaciones, el 21,09% sugerencias y 2,92% felicitaciones. Paralelamente se han recibido 254 solicitudes por fuera del sistema, bien por registro, por remite Madrid, por el correo de protección de datos o bien a correos directos a la dirección general, a concejalía u otros. Todas ellas fueron bien introducidas en el sistema SyRCI cuando se tuvieron los datos para ello o bien se redirigió a los solicitantes al sistema.

Adicionalmente, a raíz de la encuesta masiva realizada sobre la satisfacción de los servicios deportivos se recibieron 1570 correos en los que las personas que contestaron a la encuesta realizaron además sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en respuesta al correo de envío de la encuesta. Un 61 %, de ellas estuvieron relacionadas con la actividad de Marcha nórdica, un 12,5% con los servicios deportivos sanitarios y el resto con la actividad de autoprotección para mujeres, las escuelas municipales de promoción deportiva, el piragüismo y ciclismo.

Un año más el distrito con más entradas ha sido el de Arganzuela, seguido por Moncloa-Aravaca, Retiro, Fuencarral-El Pardo y Hortaleza. El distrito con menos solicitudes ha sido Chamartín seguido por Usera y Villaverde.

De todas las solicitudes recibidas un 87,84% están relacionadas con el uso de instalaciones deportivas municipales, especialmente con temas relativos a las piscinas de verano y a las instalaciones de Cubo Gym, y un 5,52 % por problemas relacionados con la aplicación informática y la página web.

1.1. INSTALACIONES DEPORTIVAS

Las instalaciones deportivas y el equipamiento básico permiten garantizar la prestación de servicios deportivos óptimos y el desarrollo de una adecuada programación deportiva por del Ayuntamiento de Madrid.

Información de Firmantes del Documento





Las principales causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en la Dirección General de Deporte relacionadas con las instalaciones deportivas han sido derivadas de:

- Los trastornos ocasionados por las obras de sustitución del césped del campo de rugby de Hortaleza, a pesar de que las personas usuarias podían continuar sus entrenamientos en el campo del Enchanche de Vallecas.
- La avería en las calderas del Estadio Vallermosto durante 3 semanas a partir del 14 de noviembre, dejando la instalación sin agua caliente para las duchas.
- Solicitud del sistema de cloración salina en las piscinas cubiertas.
- Varios miembros de la Guardia Civil han solicitado el acceso gratuito al uso libre de piscinas cubiertas, salas de musculación y pistas de atletismo para los miembros de la guardia civil como ya existe para miembros de la policía.

En referencia a las instalaciones de Cubo Gym, que son contenedores convertidos en gimnasio portátil al aire libre con material deportivo, se han presentado reclamaciones:

- Debido al cambio de ubicación a principio del año del Cubo Gym situado en Cañaverall motivado por el poco uso del mismo.
- Producidas por los diversos cierres del Parque del Retiro debido a alerta roja, que impidieron la apertura y normal funcionamiento del Cubo Gym allí ubicado.
- Por ausencias reiteradas de un profesor del Cubo Gym de Las Tablas y por retrasos habituales de otro profesor del Cubo Gym de Madrid Río.
- Debido al mal estado del suelo aledaño al Cubo Gym de Las Tablas
- La solicitud de instalación de toldos para proteger de la lluvia leve y el sol intenso en los tres cubos Gym itinerantes, y la instalación de césped artificial alrededor de los mismos.

En relación con las piscinas de verano las reclamaciones presentadas han sido por los siguientes motivos:

Información de Firmantes del Documento





- El hecho de que la mayor parte de las entradas deban ser adquiridas telemáticamente.
- La escasez de piscinas de natación durante el mes de agosto.
- Descontento con el sistema de dos turnos implantado al principio de la temporada del verano.
- Solicitud del mantenimiento de los dos turnos al sospechar que iba a eliminarse.
- Desacuerdo con la limitación de número de venta de entradas con abono.
- La necesidad de que exista la posibilidad de cancelación o cambio en las reservas de entradas.
- Problemas con los QR y otros relacionados con la página Web de deportes y la aplicación de deportes
- Otros, como el uso de gorro en las piscinas de verano, la posibilidad de introducción de sillas en el recinto y la prohibición de fumar.

1.2. ACTIVIDADES DEPORTIVAS: CLASES Y ESCUELAS DEPORTIVAS

Las principales causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en la Dirección General de Deporte relacionadas con las clases y escuelas han sido derivadas de:

- Las dificultades para conseguir reservas de determinadas actividades que, por otra parte, no están completas debido al elevado número de personas que reservan y después no acuden.
- La solicitud de una mayor oferta para la actividad dirigida de marcha nórdica: mayor número de clases, aumento de los grupos y el número de personas por clase, especialmente en el Centro Deportivo Fernando Martín, San Blas, Hortaleza, Faustina Valladolid y en Vallecas.
- La solicitud del cambio de los horarios de clases de los cubos Gym en verano debido a las altas temperaturas.

Información de Firmantes del Documento





1.3. SERVICIOS DEPORTIVOS

Las principales cuestiones planteadas sobre diferentes servicios han sido las siguientes:

En referencia a las reclamaciones dirigidas a la página web o la aplicación:

- Problemas varios derivados del uso habitual de la aplicación de deportes, el alta de usuarios y el pago de actividades.
- Como consecuencia de una incidencia con el sistema informático en el mes de marzo, que duró más de lo esperado, e impidió el normal funcionamiento de la aplicación Madrid Móvil para reservas de actividades.
- Problemas con la actualización de la aplicación en los terminales móviles antiguos. A partir de la actualización de la plataforma Madrid Móvil a mediados del año, los terminales antiguos no soportan dicha aplicación, impidiendo que funcione correctamente o incluso no permitiendo su instalación.
- En las reclamaciones dirigidas a la página web o la aplicación, se advierte que ha disminuido el descontento con el procedimiento de reserva, aunque siguen llegando quejas puntuales, relativas a la dificultad y la obligatoriedad del uso de la aplicación.

En referencia a la organización de las actividades:

- El desacuerdo con la limitación de horas diarias para el uso de la sala de musculación y la piscina
- Como consecuencia de los correos de aviso enviados durante el mes de febrero de las sanciones que se iban a imponer a partir del 1 de marzo a las personas usuarias que, de manera reiterada, hubieran reservado actividades y no hubieran acudido.
- La disconformidad con el procedimiento de suspensiones en las reservas impuesto a partir del mes de marzo para las personas que de manera reiterada reservan actividades y no acuden, y no utilizan el sistema de anulación de reservas.

Información de Firmantes del Documento





- La solicitud de la posibilidad de anulación de las reservas con coste en caso de no poder acudir. El número de estas reclamaciones se ha visto aumentado a partir del momento en que se ha habilitado la posibilidad de anulación de las reservas sin coste.
- Los inconvenientes derivados de la realización de multitud de carreras en la ciudad especialmente en los distritos de Retiro y Centro.

Información de Firmantes del Documento





RELACIÓN DE ACCIONES Y MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Desde la Dirección General de Deporte en idea de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y de subsanar los inconvenientes derivados de determinadas actuaciones, se han llevado a cabo las siguientes medidas a lo largo del año:

Anulación y devolución del importe de las clases no impartidas en los Cubos Gym

Se ha habilitado un procedimiento interno para realizar la devolución del importe de las clases de Cubo Gym en caso de que haya incidencias que impida impartir la sesión, bien por el cierre del Parque del Retiro por alerta roja, bien por la ausencia imprevista del profesorado, etc. En estos casos, se envía un mensaje de información a cada persona con reserva a través de la aplicación y se realiza la devolución automática del dinero abonado en el monedero.

Implementación de un sistema de suspensiones

Algunas prestaciones como los alquileres puntuales de pistas de tenis y pádel, las reservas de uso libre de la piscina cubierta, la sala de musculación o la pista de atletismo y las sesiones de actividades deportivas dirigidas, pueden realizarse sin coste alguno como consecuencia de los derechos adquiridos por el hecho de ser titular de un abono deporte Madrid, o estar en posesión del carné de deporte para persona con discapacidad o pertenecer a alguno de los colectivos especiales.

El año anterior se implementó la posibilidad de anular las reservas de estas sesiones sin coste adicional, quedando esa plaza disponible para ser reservada por otra persona. No obstante, se mantiene un elevado porcentaje de personas usuarias que no anulan la reserva en caso de no poder realizar la actividad.

Con el objetivo de impedir que se reserven actividades que no se ocupen y de optimizar la ocupación real de los servicios prestados en los centros deportivos, a partir del 1 de febrero se implementó un sistema de suspensiones por el que se aplica una suspensión temporal en el derecho de reserva anticipada para aquellas personas que realizan reserva sin coste, no asisten al servicio contratado y no anulan la reserva en los periodos establecidos.

De esta forma, las personas que no vayan a asistir a estos servicios reservados deberán anular la reserva para no dar lugar a una suspensión. Durante el plazo de la suspensión, la persona afectada podrá realizar las reservas de alquileres y sesiones durante las dos horas anteriores a la del inicio de la prestación.

Triple horario para las piscinas de verano

Las piscinas de verano se abrieron, a semejanza del año anterior, con dos turnos de uso, de mañana y de tarde, con la reducción proporcional a la mitad del importe de las entradas.

Información de Firmantes del Documento





La implantación de los dos turnos de piscina permite poner a la venta el doble de entradas por la mitad de precio y da la oportunidad de acudir a las piscinas de verano a un mayor número de personas, al ponerse a la venta el doble de entradas.

No obstante, a la vista de la solicitud del horario continuado por parte de determinados ciudadanos, desde del mes de agosto, se implantó adicionalmente el turno de día completo además de los dos anteriores, de manera que se pudo elegir entre el horario de día completo o el turno de mañana o de tarde.

Mayor número de entradas a la venta en taquillas para las piscinas de verano

A raíz de las reclamaciones derivadas de la dificultad de adquirir entradas de manera presencial en las taquillas de las piscinas de verano, se decidió aumentar el porcentaje de entradas para su venta en taquillas del cinco al diez por ciento, dejando el noventa por ciento restantes para la venta en línea. Además, su adquisición se abrió no solo a jubilados, personas con discapacidad y personas afectadas por la brecha tecnológica, sino para el público en general.

Por otra parte, después de los treinta minutos del inicio de cada turno, las entradas sobrantes de la venta en línea también se añadieron a la venta en las taquillas de los centros deportivos.

Gratuidad Miembros de la Guardia Civil

Se ha propuesto y aprobado el acceso gratuito al uso libre de piscinas cubiertas, salas de musculación y pistas de atletismo para los miembros de la guardia civil en el Acuerdo de 22 de diciembre de 2023 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid. Esta medida comienza a estar vigente a partir del 1 de enero de 2024.

Posibilidad de anulación de actividades

Desde el principio del año 2023 se ha puesto en marcha un sistema de anulación de las reservas que se realizan sin coste adicional al precio de los distintos abonos. Esto ha supuesto que, cuando las personas que hayan realizado una reserva y no puedan acudir, tengan la opción de anular la reserva desde cualquier ordenador, teléfono u otro dispositivo móvil hasta 120 minutos anteriores a la realización de la actividad.

Compensación en monedero de anulaciones de reservas con coste

Se ha desarrollado un sistema de compensaciones en el saldo del monedero virtual de las personas usuarias identificadas, de manera que se puedan anular reservas con coste. Esta actuación permite a los usuarios recuperar el importe abonado por la reserva de una sesión de clase abierta, uso libre o el alquiler de una unidad deportiva. Esta medida ha necesitado la modificación del Acuerdo de Precios y se hará efectiva a partir del 1 de enero de 2024.

Información de Firmantes del Documento





Nuevo sistema de inscripciones y renovaciones de clases mensuales

En idea de solventar el gran descontento y el elevado número de reclamaciones recibidas durante el año anterior motivadas por las dificultades surgidas en la inscripción y las renovaciones de las actividades dirigidas, tanto por la organización, el procedimiento de inscripción y listas de espera se ha implantado un nuevo sistema.

Este sistema se basa en un modelo de inscripción continua que permite solicitar el alta en una actividad en cualquier momento del año, pasando a una lista de espera en caso de no haber plaza disponible. Por otra parte, se publica en la web de manera actualizada la oferta de actividades deportivas.

Botón de favoritos

A solicitud de varias personas usuarias que deseaban poder marcar como favoritos determinados centros deportivos municipales y las actividades deportivas que utilizan de manera recurrente, se ha habilitado esta opción en la aplicación.

Los problemas derivados de la imposibilidad de actualización de la aplicación en terminales móviles antiguos se producen desde la última actualización de la plataforma Madrid Móvil, impidiendo que la aplicación funcione correctamente o incluso no permitiendo su instalación. En estos casos, se insta a las personas con estos terminales a utilizar la página web de Deportes que tiene las mismas funcionalidades que la aplicación, para operar sin impedimentos.

Toldo y césped en los Cubo Gym

En referencia a la solicitud de toldo y césped para los Cubo Gym itinerantes, se han instalado en el Cubo Gym del Retiro y se ha solicitado para los de Madrid Río y Las Tablas.

2. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

La anulación y la devolución automática en monedero de las clases de Cubo Gym no impartidas por incidencias no previstas, ha eliminado todas las reclamaciones que las personas usuarias debían realizar individualmente solicitando la devolución del importe de cada clase. Por otra parte, actualmente la devolución se realiza a todas las personas usuarias, mientras que anteriormente solo se hacía a las personas que habían interpuesto una reclamación.

Información de Firmantes del Documento





La implementación del sistema de penalización de suspensión temporal en el derecho de reserva anticipada para aquellas personas que realizan reserva sin coste, no asistan al servicio, y no anulen la reserva en los periodos establecidos, ha permitido aumentar y optimizar la ocupación real de las actividades. El porcentaje de ocupación de las clases ha subido en el año 2023 un 4,56 por ciento respecto al año 2022, pasando a ser las plazas ocupadas a 1.237.758.

Como consecuencia de la devolución en el monedero por distintos motivos, que ha sustituido al procedimiento de devolución de ingresos, ha habido una disminución drástica de las reclamaciones tributarias que han pasado de 364 el año anterior a 54 en el año 2023.

La implantación del turno completo en las piscinas de verano, además de los turnos existentes de mañana y tarde, ha tenido una gran acogida entre el público y ha derivado en una desaparición completa de las reclamaciones relativas a los turnos y un mayor número de personas en piscinas. Durante los dos turnos en los meses de junio y julio, las entradas vendidas fueron el 35,01 por ciento de mañana y el 64,99 por ciento de tarde, que pasaron a ser con los tres turnos en el mes de agosto del 20,16 por ciento de día completo, 26,8 por ciento de mañana y 53,04 por ciento de tarde. El número total de entradas vendidas se ha mantenido respecto al año anterior.

Firmado electrónicamente

EL DIRECTOR GENERAL DE DEPORTE

Ricardo Echeita Sarrionandía

Información de Firmantes del Documento





ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y HACIENDA

INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y HACIENDA

Información de Firmantes del Documento

MARIA PALOMA DE FRUTOS CAÑAMERO - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 22/02/2024 09:20:07
CSV : 1AHUL7L465R5U6K



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

En cuanto al contenido, se constata que existe una equiparación entre reclamaciones y felicitaciones.

Durante el año 2023 se han recibido 14 sugerencias y reclamaciones en esta Secretaría General Técnica, con el siguiente detalle:

Tipo Expediente	Número Solicitudes
Reclamación	7
Felicitación	7
Total	14

Asimismo, se han devuelto a la unidad supervisora para su reasignación un total de 11 expedientes, tras el correspondiente estudio, al no ser de la competencia de la Secretaría General Técnica.



En cuanto a la forma de presentación hay que señalar que de las 14 SyR recibidas en esta Secretaría General Técnica, 8 se han presentado presencialmente, 4 por teléfono (010) y 2 por Internet.

Materia y submaterias

Unidad	Submateria	Categoría	Número total de solicitudes
Secretaría General Técnica	Registro presencial – Atención ciudadana	Felicitaciones y trato recibido	12
		Falta de actuación o inactividad	1
		Imposibilidad de uso de aseo público por avería	1
	Total solicitudes		14

- a. RELACIONADAS CON EL REGISTRO:
 - Felicitaciones (7)

- b. RELACIONADAS CON EMPRESAS EXTERNAS QUE PRESTAN SERVICIOS:
 - Imposibilidad de uso de aseo público por avería (1)
 - Trato recibido (5)

- c. RELACIONADAS CON PERSONAL
 - Falta de actuación o inactividad (1)

Según la clasificación de submaterias y categorías establecidas por la Dirección General de Transparencia y Calidad, la mayoría de las SyR tramitadas en la Secretaría General Técnica se relacionan con felicitaciones en el trato recibido en la OAMR de la calle Alcalá n.º 45.

En cuanto a las reclamaciones por el trato recibido, se refieren a la actuación de los vigilantes de seguridad (impedir la entrada en la OAIC de la calle Raimundo Fernández Villaverde n.º 32 y en las oficinas de la calle Bustamante n.º 16).

En relación con la falta de actuación o inactividad por parte de la administración, se ha recibido 1 reclamación debido a la falta de respuesta ante la solicitud de un certificado de funciones.

Por último, la reclamación relacionada con el mantenimiento de edificios se presentó por la imposibilidad de uso puntual del aseo destinado al público en la calle Alcalá n.º 45, debido a una avería.

Información de Firmantes del Documento



Tiempo medio de respuesta:

Partiendo de la base de que todas las SyR recibidas han sido contestadas en plazo, señalar que el tiempo medio de tramitación de las 14 SyR correspondientes a esta Secretaría General Técnica es de 16,07 días, teniendo en cuenta que este plazo se computa desde la entrada de la SyR en el Ayuntamiento.

El tiempo medio de respuesta desde la reasignación a esta Secretaría General Técnica es de 7,93 días.

Análisis por dependencia:

Dependencia/ SyR por tipo	Reclamación	Felicitación
Bustamante n.º 16 (OAMR)	2	0
Alcalá n.º 45 (OAMR)	1	7
Raimundo Fernández Villaverde n.º 32	4	0
Total general	7	7

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Por la naturaleza del contenido de las SyR recibidas y teniendo en cuenta el número de reclamaciones (4) en relación con el trato recibido por los vigilantes de seguridad, por la negativa de acceso a la OAIC de Raimundo Fernández Villaverde n.º 32, y dado que las instrucciones parten del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid, se informó al mismo para que adoptase las medidas oportunas y evitar futuras reclamaciones.

Asimismo, se han mantenido determinadas medidas que se habían adoptado en el ejercicio 2022, dada su eficacia en el cumplimiento de los plazos de respuesta, como el acceso diario a la bandeja de entrada, al menos dos veces al día y la comprobación del buzón de entrada de SyR habilitado al efecto. Una vez analizada la sugerencia, se determina su tramitación o se rechaza para que sea redireccionada al servicio competente, evitando demoras en las respuestas.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Se ha procedido por parte de esta Secretaría General Técnica a evaluar los resultados de las acciones y medidas correctoras adoptadas. En primer lugar, tenemos designado un grupo de personas adscritas al Servicio de Asuntos Generales y Régimen Interior para la tramitación de las SyR, bajo la supervisión de la Subdirección General de Contratación y Asuntos Generales, consiguiendo una mayor agilidad en la contestación a las personas interesadas.



Se han implantado medidas -algunas ya indicadas - como el acceso diario a SYRCI, consulta del buzón genérico de SyR, 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. Partiendo de la premisa de que las personas interesadas plantean una queja porque tienen un problema o una inquietud a resolver, desde esta Secretaría General Técnica, y a través de este grupo de personas, se da solución lo más rápidamente posible, reduciendo los tiempos de tramitación.

Se han reducido las reclamaciones relacionadas con el acceso a la OAIC de Raimundo Fernández Villaverde, una vez comunicadas al Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid las incidencias mencionadas.

Firmado electrónicamente
Secretaria General Técnica del Área de Gobierno
de Economía, Innovación y Hacienda
Paloma de Frutos Cañamero

Información de Firmantes del Documento



INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO, HOSTELERÍA Y CONSUMO

0

Información de Firmantes del Documento

MARIA DE LA CONCEPCIÓN DÍAZ DE VILLEGAS SOLANS - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 18/03/2024 10:16:51
CSV : 1T4CROCGEOMVNP



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 2023, 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 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2024.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.



1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

1.1. COMERCIO

En lo que se refiere a las competencias en materia de comercio se han tramitado 35 sugerencias/reclamaciones, divididas en las siguientes categorías:

- 27 referentes a mercados municipales que se desglosan en:
 - 2 reclamaciones sobre problemas puntuales de accesibilidad.
 - 5 reclamaciones de comerciantes del mercado sobre la gestión del concesionario del mercado.
 - 6 reclamaciones de usuarios de mercados sobre la gestión del concesionario del mercado.
 - 14 reclamaciones sobre incidencias en los alrededores del mercado.
 - 8 de ellas reiterativas de la misma usuaria, referente al mercado San Fernando.
- 2 sugerencias de incrementar la oferta de mercados y mercadillos.
- 3 sugerencias y/o reclamaciones sobre eventos que apoya esta dirección general.
- 2 sugerencias para incentivar el comercio centenario y las zonas comerciales.
- 1 reclamación sobre un problema informático con una notificación.

1.2. CONSUMO

Desde la unidad gestora de la Dirección General de Comercio, Hostelería y Consumo, en lo que se refiere a las competencias en materia de consumo, se han tramitado 34 sugerencias/reclamaciones, número similar al de ejercicios anteriores y muy bajo en relación con la cantidad de expedientes de consumo gestionados y la cantidad de ciudadanos afectados por la actuación de esta Dirección General.

Desglosados de la siguiente manera:

- 9 reclamaciones de consumo, en vez de utilizar los cauces que existen para ello.
- 8 felicitaciones OMIC
- 5 quejas infundadas que se demuestran al consumidor (citas telefónicas que el consumidor no atiende, no recoge notificaciones)
- 5 notificaciones JAC, estaban realizadas de manera correcta.
- 3 retraso tramitación.
- 2 error en la Web.
- 1 queja por el trato recibido.
- 1 inadmitida por no ser competencia municipal



2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

2.1. COMERCIO

Los mercados municipales se gestionan en régimen de concesión, correspondiéndoles ordenar, contratar y controlar todos los servicios, suministros, instalaciones, equipos y personal necesarios para el correcto funcionamiento general del mercado.

Como viene siendo habitual desde esta dirección general se ha requerido a los concesionarios de los mercados el cumplimiento de sus obligaciones, especialmente la de velar por el buen funcionamiento del servicio, cumpliendo y haciendo cumplir las normas de funcionamiento establecidas en la Ordenanza de Mercados. Así mismo, se les ha solicitado con carácter inmediato, se proceda a corregir los posibles incumplimientos señalados, girando inspecciones puntuales para comprobar que los cambios se llevan a cabo.

Los concesionarios nos han transmitido su deseo de contar con el apoyo de los vecinos, de convertirse en motor de cambio de los barrios, no ser una molestia. Nos hacen llegar su compromiso de ser más estrictos a la hora de aplicar la normativa a cada una de las actividades permitidas, así como el respeto a los horarios de apertura y cierre para lo cual han iniciado una campaña de “cero tolerancia al infractor”.

Por otro lado, las diferentes líneas de subvención tienen continuidad durante el ejercicio de 2024, al objeto de seguir mejorando el servicio público y apoyarles en la consecución de sus objetivos.

2.2. CONSUMO

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. Este servicio, dada la amplia demanda y utilización conseguida se mantiene abierto en la actualidad. Durante los meses de marzo y abril de ese año, con objeto de mantener el servicio a la ciudadanía, 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 de la Dirección General. En junio del mismo año se restauró la atención personalizada con cita previa, sustituyendo la atención presencial por atención telefónica.

Desde principios de 2022, en la OMIC Central se recuperó la atención presencial con cita previa, de modo que actualmente el consumidor puede optar por ser atendido presencialmente o por vía telefónica. También se atiende a los consumidores que se personan sin cita.



También se ha realizado un gran esfuerzo en materia de divulgación para información general sobre consumo y también especializada en determinadas temáticas atendiendo a las demandas del mercado, como es el caso de las tarifas aplicables a los suministros energéticos y el bono social, poniendo especial énfasis en la atención de los consumidores más vulnerables. Todo ello difundido a través de distintas vías como son los contenidos promocionales y de actualización sectorial a través de la página web, la creación de redes sociales propias de la Dirección General, los amplios programas de formación a los consumidores y empresarios y la elaboración de contenidos digitales especialmente en formato video.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

3.1. COMERCIO

El Ayuntamiento de Madrid, a través de la Dirección General de Comercio del Área de Economía, Innovación y Hacienda, ha recibido el **Premio Nacional de Comercio Interior 2023, otorgado por el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa** como reconocimiento a las políticas municipales que el Ayuntamiento de Madrid ha desarrollado desde 2020 para apoyar al comercio de proximidad y reforzar el papel de este como garante de la cohesión social y económica de sus barrios, además de contribuir de manera activa a la creación del empleo.

La digitalización a través del programa Todo está en Madrid, el modelo de gestión indirecta de los mercados municipales y las medidas de apoyo a su modernización, dinamización y sostenibilidad, las intervenciones en el espacio público en zonas comerciales, el apoyo al sector de la moda y al turismo de compras y la incentivación de la formación y transferencia de conocimiento a través de distintos programas son las claves principales de la política municipal de apoyo al comercio galardonada con este reconocimiento.

Los Premios Nacionales de Comercio Interior, convocados anualmente por el Gobierno de España desde el año 1997, tienen por objeto reconocer la especial labor de los Ayuntamientos en sus actividades de renovación urbana comercial en el centro de las ciudades y de los pequeños comercios, en su labor de desarrollo comercial y modernización empresarial mediante la mejora de la tecnología y la asociación de empresas.

Este premio constituye el refrendo a las actuaciones que el Ayuntamiento de Madrid, dirigido por José Luis Martínez-Almeida, está llevando a la Ciudad viene desarrollando desde 2020 en favor del comercio, a través de la implementación de una estrategia integral de fortalecimiento del sector comercial que ha puesto a este en el centro de las políticas públicas.



Hablar del comercio de Madrid, es hablar de transformación digital; es apoyo a la promoción y la dinamización de los principales ejes comerciales de Madrid; es inversión en sus mercados municipales como ejes de cohesión comercial y también social de nuestros barrios; es apuesta por el sector de la Moda como emblema y marca de ciudad; es vivir su artesanía su hostelería, su gastronomía y apoyar diariamente la atracción del turismo de compras que permita el fortalecimiento comercial, la sostenibilidad y la formación de nuestros comerciantes; es luchar por un sello de identidad de Madrid: desde sus mercados y a sus mercadillos pasando por los principales ejes comerciales y tiendas de barrio de Madrid.

En definitiva, es un premio al esfuerzo de un proyecto de ciudad, que realiza un gran equipo de trabajadores municipales volcados en ayudar a los comerciantes de la ciudad y es un compromiso de este equipo de gobierno para visibilizar y sensibilizar al ciudadano para que cuando realice sus compras.

3.2. CONSUMO

Todas las medidas anteriores contribuyen a dar difusión y a mejorar la información y la formación de los consumidores, que se pone a su alcance sin necesidad de acudir a nuestras oficinas, manteniendo estas su servicio para consultas personalizadas específicas, así como para la gestión de reclamaciones y solicitudes de arbitraje. El número de expedientes tramitados en el conjunto de los servicios de la Dirección General de Comercio, Hostelería y Consumo o el número de consultas recibidas, comparado con el número de quejas o reclamaciones recibidas a través del SYR indican claramente que no es necesario implementar medidas correctoras adicionales a las descritas en apartados anteriores.

Por otra parte, las encuestas que realizamos en cuanto a la valoración ciudadana del servicio que presta la OMIC o sobre la actividad inspectora de control del mercado son muy favorables.

Para conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias en las **Oficina Municipales de Información al Consumidor (OMIC)** de Madrid, cuyos servicios se prestan a través de la Subdirección General de Consumo y los 21 Distritos, se realizó una encuesta dirigida a aquellas personas que utilizaron los servicios de la OMIC con el objeto de recoger la información necesaria, de una manera clara y concisa, en cuanto a la atención y orientación recibida durante el proceso de resolución de su solicitud, contemplando los siguientes aspectos:

- ✓ Valoración de la información facilitada en la OMIC en materia de consumo y de la orientación recibida en cuanto al trámite de la consulta o reclamación.
- ✓ Valoración de la atención personalizada e individualizada recibida en la OMIC.



✓ Valoración general del grado de satisfacción de la persona usuaria.

Para ello se elaboró un cuestionario de satisfacción, el cual se estructuró en 5 preguntas, 2 relacionadas con el tipo y motivo de la visita y 3 relacionadas con la atención e información recibidas, con el objetivo de conocer la valoración sobre el servicio por parte de las personas usuarias del mismo, en cuanto a la atención y orientación recibida durante el proceso de tramitación de consultas, denuncias y reclamaciones, así como su grado de satisfacción general, y de esta forma obtener los datos de los cinco indicadores de valoración ciudadana del servicio recogidos en la Carta de Servicios de la OMIC.

Para la evaluación del año 2023 se realizaron un total de **3.400** encuestas telefónicas, todas ellas sobre el mismo cuestionario, en fecha posterior a la atención o servicios prestados, mediante un contrato específico. Los resultados de los cinco indicadores evaluados, derivados de la Carta de Servicios, a nivel de conjunto de oficinas que integran la OMIC muestran que se cumplen los objetivos marcados en ésta.

En cuanto a los tiempos de respuesta de las SyR se encuentran el 100 % atendidas en el periodo más corto de los tramos estipulados.

Por su parte, en lo que se refiere a la actividad del **Servicio de Inspección**, se sigue intentando ser rigurosos y eficaces en su funcionamiento, lo que se demuestra con el hecho de que no exista SyR relativas al mismo y los resultados de las encuestas sean favorables.

Así, cabe apuntar las siguientes fortalezas y áreas de mejora.

➤ **Fortalezas**

▪ El proceso de **Inspección de Consumo** ha obtenido una valoración global de 4,44 puntos, superior a todos los años anteriores desde que hay mediciones, incluido 2021 (4,16).

Los principales puntos fuertes en el proceso de Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid son el “Trato del inspector” (4,58) y la “Información facilitada para la corrección de deficiencias” (4,48).

▪ El **Procedimiento Sancionador** ha obtenido una valoración global de 4,12 puntos, muy por encima de lo obtenido en años anteriores desde que hay mediciones. La principal fortaleza se halla en la “Atención sobre el procedimiento sancionador” (4,40), y la “Claridad de exposición de los motivos de sanción” (4,19).

▪ La **Oficina de Investigación de Consumo** ha obtenido una valoración global de 3,52 puntos, por encima de lo obtenido en años anteriores desde que hay mediciones. Se consideran aspectos fuertes del proceso la “Identificación del órgano gestor en las comunicaciones” (3,69) y la “Claridad de las comunicaciones recibidas” (3,68).



➤ **Áreas de mejora**

- Respecto al proceso de **Inspección de Consumo**, el aspecto peor valorado es la “Claridad de exposición del acta de inspección” (4,26), a pesar de que es un aspecto de que ha sido muy bien valorado.
- En relación con los comentarios abiertos que manifiestan los encuestados, destaca la necesidad de que la información reflejada en el acta de inspección sea más clara. Parece que el papel calco empleado en años anteriores ha dado numerosos problemas de comprensión.
- Respecto al **Procedimiento Sancionador**, un aspecto débil de la atención recibida es la “Información facilitada para la subsanación de deficiencias”, ya que es el aspecto peor valorado.
- Respecto a la **Oficina de Investigación de Consumo**, no se aprecian áreas de mejora clara, bien porque los datos no las avalan claramente, bien porque en ocasiones la tasa de respuesta es demasiado baja

(Firmado electrónicamente)

Concepción Días de Villegas Soláns
Directora General de Comercio, Hostelería y Consumo

Información de Firmantes del Documento



INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO SANCHEZ DIAZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 23/02/2024 12:57:42
CSV : 1C3CDDMO6JN00A40



MADRID

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permite 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 a los ciudadanos.

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 2023, 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 desarrollo 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 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2024.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.



1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

Tras el análisis realizado de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2023 en la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos, cabe destacar, en primer lugar, un descenso continuando la tendencia que ya se había producido en ejercicios anteriores (303 en 2019, 144 en 2020, 60 en 2021, 51 en 2022) con un total de 42 (38 reclamaciones, 3 sugerencias y 1 felicitación) en 2023, lo que supone una reducción sostenida con respecto a las cifras del 2022.

En cuanto al contenido de las reclamaciones, se constata un cambio con respecto a 2022 que en su mayoría (70%) correspondían a temas relacionados con los procesos selectivos (submateria Oposiciones y Concursos). En cambio, en 2023 tan solo un 33% (14 reclamaciones) se refieren a procesos selectivos. Se ha incrementado el porcentaje de las referidas al personal POSI de los centros educativos (submateria Colegios Públicos) que se sitúa en un 42,86% (18 reclamaciones). Finalmente aquellas que afectan a la tramitación de personal interino (submateria Promoción del empleo) se mantiene en cifras similares con respecto al 2022, un 14% (6 reclamaciones).

De las reclamaciones relacionadas con los procesos selectivos hay que añadir que se han inadmitido 9 por no proceder su tramitación por este sistema, al no ser el cauce para la presentación de reclamaciones, sugerencias o peticiones relacionadas con procedimientos selectivos convocados.

El 100% de las reclamaciones relativas al personal POSI de colegios, están relacionadas con la falta de recursos humanos (POSI) en los centros educativos. Las restantes reclamaciones, relativas a cuestiones diversas, requirieron alguna actuación de manera puntual, dándose debida contestación a todas sin que se haya valorado la necesidad de actuación al respecto. A continuación, el desglose:

- 1 está relacionada con problemas a través del sistema electrónico de notificaciones, NOTIFICA.
- 1 relativa a un error puntual en la información de la web, que fue subsanado de inmediato.
- 1 sobre la disconformidad con el tipo de interinaje ofertado.
- 1 propuesta relativa a nombrar más interinos.
- 1 sobre disconformidad con los canales de información sobre propuestas de nombramiento de interino y sobre la obligación de presentación telemática.
- 1 relacionada con el tiempo de respuesta de un certificado de servicios prestados.

El plazo medio de tramitación de respuesta ha sido de 25 días.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

A diferencia de los periodos precedentes (2021 y anteriores), en el que las reclamaciones sobre procesos selectivos se centraron principalmente en incidencias producidas con la realización del trámite electrónico para la presentación de solicitudes de participación en



procesos selectivos, así como a problemas con la pasarela de pago de la tasa por derechos de examen, en 2023 no se han recibido reclamaciones SyR por estos motivos. El resultado es imputable a las actuaciones coordinadas con IAM, la Subdirección General de Modernización e Innovación de Procesos, así como con los responsables de Línea Madrid para mejorar el aplicativo y la información que se traslada a los ciudadanos.

En la misma línea, el funcionamiento satisfactorio del formulario en la web (implantado en 2021) es muy satisfactorio como canal para la solicitud de información personalizada sobre procesos selectivos.

Otro aspecto importante ha sido continuar la mejora en la publicación de los contenidos en el espacio web de Oposiciones, con objeto de dar respuesta a la demanda de información de los candidatos.

Con respecto al ámbito de centros docentes y personal interino se destaca que se han reforzado los efectivos necesarios para la vigilancia de los centros docentes públicos que corresponde al Ayuntamiento de Madrid, en coordinación con los Distritos.

Durante el año 2023 se ha nombrado un total de 43 funcionarios interinos de las categorías profesionales de: Personal de Oficios Servicios Internos, Oficial de Edificios y Dependencias, Personal Oficial, Limpieza y Medio Ambiente. Personal de Oficios Diversos Oficios.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

En relación con las solicitudes relacionadas con los procesos selectivos, y tal como se ha indicado en el apartado anterior, durante 2023 se ha continuado el proceso de actualización de los procedimientos y mejorado los aplicativos.

En referencia al impacto de las medidas adoptadas para agilizar los procesos, hay que señalar que, en el año 2023, se ha conseguido seguir incrementando el número de los procesos concluidos, ya que se han finalizado 38 procesos un 26,6 % más que en 2022.

En lo que atañe a las reclamaciones relacionadas con la falta de personal en los colegios, durante 2023 se ha nombrado un total de 43 funcionarios interinos de las categorías profesionales de: Personal de Oficios Servicios Internos, Oficial de Edificios y Dependencias, Personal Oficial, Limpieza y Medio Ambiente. Personal de Oficios Diversos Oficios, confirmando que su funcionamiento es correcto y cumple con las expectativas que requiere este servicio, y profundizando en el plan de mejora continua en el marco de los objetivos de la Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos, sin perjuicio de la continuidad en el desarrollo y ampliación de las medidas y actuaciones en 2024.

Firmado electrónicamente

**El Director General de Planificación de Recursos Humanos
ANTONIO SÁNCHEZ DÍAZ**



INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

Dirección General de Contratación y Servicios
Área de Economía, Innovación y Hacienda

Información de Firmantes del Documento

ANGEL RODRIGO BRAVO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 22/03/2024 11:22:42
CSV : 176YE44GGHW4UNBI



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 2023, 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 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2024.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.



1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

1.1 EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ESTADÍSTICA, PADRÓN Y PROCESOS ELECTORALES

Las principales causas o motivos que han determinado la presentación de sugerencias y reclamaciones en el Sistema municipal se refieren a:

- **Relacionadas con la obtención de certificaciones de empadronamiento:**
Problemas con el acceso a la sede electrónica
Por no haberlos recibido
Por errores en su contenido
Por dificultad en conseguir certificados específicos, por ejemplo certificados históricos
- **Relacionadas con bajas en Padrón:**
Por haber sido dados de baja
Por el tiempo transcurrido sin que se haya aplicado la baja por inscripción indebida comunicada
- **Relacionadas con trámites electrónicos de empadronamiento:**
Reclamando trámites en sede electrónica
Problemas de acceso a la misma
Errores en la información de los trámites de la Sede Electrónica
- **Relacionadas con empadronamiento de menores:**
Por haberse permitido movimientos en el padrón sin las autorizaciones necesarias
- **Relacionadas con altas por nacimiento:**
Por el tiempo transcurrido sin que se hayan reflejado en el padrón
- **Relacionadas con el Censo Electoral:**
Por no encontrarse inscrito en él
Por errores de datos
- **Relacionadas con los Procesos Electorales:**
Por problemas con los Locales Electorales
Por el nombramiento con miembro de mesa electoral

1.2 EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN CENTRALIZADA

El objeto del informe es analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones (en adelante SyR) relativas el año 2023 en la SG de Contratación Centralizada.

A lo largo de 2023 la Oficina de Objetos Perdidos ha recibido un total de 13 SyR, en concreto 3 reclamaciones, 1 sugerencia y 9 felicitaciones.



Las causas habituales de presentación de SyR, son las siguientes:

- Relacionadas con la eficacia y el buen servicio prestado, así como por la amabilidad del personal, que alcanzan el 71% del total de SyR
- Modo de registro de los objetos perdidos, una única reclamación (8% del total de SyR)
- Trato recibido, una única reclamación (8% del total de SyR)

Es especialmente reseñable la disminución del número de felicitaciones recibidas respecto al año anterior a raíz de la implantación del SYRCI, que establece como campo obligatorio el DNI. Esto ha supuesto que muchas de las felicitaciones recibidas por correo electrónico no hayan podido ser tramitadas. Esta circunstancia se comunicó a la Subdirección General de Calidad y Evaluación en noviembre de 2023.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

2.1 EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ESTADÍSTICA, PADRÓN Y PROCESOS ELECTORALES

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, facilitar los trámites administrativos padronales, avanzar en el cumplimiento de la obligación de comunicar a las distintas administraciones sus modificaciones en el empadronamiento, reduciendo las cargas administrativas, y por otro, facilitar a la ciudadanía el ejercicio del derecho de voto (dado que el censo electoral tiene como base el Padrón de Habitantes). 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. Además con el objeto de mejorar la puesta en marcha de los Procesos Electorales en coordinación con las demás Administraciones Públicas competentes y de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica del Régimen Electoral General, que permita la celebración de los comicios electorales colaborando en la puesta a disposición del Censo Electoral del municipio.

La principal medida adoptada tiene que ver con la **implantación de una nueva herramienta informática de gestión del Padrón**. De hecho, las SyR analizadas cuyo resumen se recoge en el punto anterior podrían clasificarse en aquellas relacionadas con requisitos, procedimientos, etc., aspectos que al referirse a la normativa padronal (estatal) no pueden ser abordados desde el Ayuntamiento, y las relativas a la gestión de los trámites padronales propiamente dicha, que sí nos corresponde mejorar y que finalmente tienen en todos los casos que ver con la inexistencia de trámites padronales electrónicos, o con su mal funcionamiento desde el punto de vista ciudadano.

Por todo ello y porque parte de la causa era la antigüedad de la aplicación informática y su falta de adaptación a los requerimientos de administración electrónica, se procedió a finales de 2022 a implantar una nueva aplicación informática de gestión del empadronamiento.



Durante todo el año 2023 se ha materializado la puesta en producción, con las consiguientes depuraciones necesarias para su adaptación total a las necesidades reales, así como la resolución de las incidencias relacionadas con la implantación.

En 2022 se había puesto en marcha el servicio comunicación del cambio de domicilio a otras administraciones a través de la Plataforma de Intermediación de Datos de la Administración General del Estado, aunque la puesta en producción de la nueva aplicación ha obligado a adaptar el acceso a dicho servicio ya que la infraestructura tecnológica es totalmente diferente. Así pues, 2023 se ha procedido a realizar dicha adaptación, que está pendiente de los últimos trámites para su puesta en producción.

Se ha continuado con la mejora en la obtención inmediata de certificaciones electrónicas para facilitar la **obtención de certificados a personas que han causado baja en el padrón de Madrid por causas distintas a la defunción**. Anteriormente sólo podía obtenerse el certificado por vía electrónica si el ciudadano estaba en estado actual de alta en Padrón (es decir si residía en Madrid actualmente), lo que impedía que pudieran obtener un certificado de haber residido en Madrid quienes hubieran trasladado su domicilio a otro municipio.

También se ha realizado una importante mejora relativa a la gestión de las excusas presentadas por los electores nombrados para formar parte de mesas electorales, como ha sido la **automatización** de la gestión de las relativas a la edad (si bien se nombran personas de hasta 70 años, aquellas que tengan 65 o más pueden renunciar). El proceso puede iniciarse electrónicamente y se gestiona sin intervención humana, dando respuesta inmediata a los solicitantes. El sistema electrónico ha sido usado por aproximadamente un 70 % de los electores en dicha franja de edad que han presentado renuncia.

Del mismo modo se está trabajando en la automatización de las excusas relativas a la discapacidad, cuyo grado se consultaría a través de la Plataforma de Intermediación. No obstante, problemas de integración con dicha Plataforma hacen dudoso que se pueda poner en marcha en las elecciones europeas de junio.

En general toda la actividad en cuanto a medidas de mejora ha estado fuertemente mediatizada por dos motivos:

- La realización de dos procesos electorales, eventos de altísimo impacto en la organización de la subdirección General de Estadística, Padrón y Procesos Electorales, ya que los trabajos respecto de cada uno empiezan meses antes y terminan semanas después de su celebración, y
- la implantación de la nueva herramienta informática. Tanto los trabajos de depuración de sus funcionalidades como la corrección de incidencias han supuesto un esfuerzo mayor del esperado, lo que ha supuesto retrasar más de lo deseado inicialmente la implantación de trámites electrónicos tan reclamados por la ciudadanía.



No obstante, sí se ha estado trabajando en la definición de dichos trámites electrónicos, y en abril próximo la empresa propietaria de la aplicación informática entregará en preproducción los dos primeros realmente relevantes en número, como son los de renovación y confirmación de habitantes extranjeros. En ambos se ha trabajado en su automatización para ofrecer un trámite sencillo y ágil. El resto de trámites electrónicos (altas y cambios de domicilio, algunas modalidades de bajas, modificación de datos personales) se entregarían en preproducción en distintas fases del segundo semestre, y está prevista su implantación efectiva en el último trimestre del presente año.

2.2 EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN CENTRALIZADA

El reducido número de reclamaciones recibidas, solo 3, y su temática variada, hace difícil detectar una línea de acciones de mejora. No obstante, con la pretensión de incrementar la calidad del servicio ofrecido a lo largo de 2023 se han implementado diferentes medidas:

- Implantación de un sistema de revisión de cargas que ha permitido incrementar en un 57,66% el número de notificaciones efectuadas a personas propietarias de objetos depositados en la Oficina de Objetos Perdidos.
- Instalación de un sistema de gestión de turnos para mejorar la atención presencial en la oficina. En él se prioriza la atención a taxistas que van a entregar objetos olvidados en vehículos de este servicio municipal.
- Actualización del espacio temático de la Oficina en la web municipal que ha incluido su reubicación, para hacer más accesible la consulta de objetos perdidos a los ciudadanos/as.
- Eliminación de la obligatoriedad de la cita previa, de manera que el acceso a la oficina sea más flexible.
- Reunión de seguimiento con el 010, que presta la atención telefónica del servicio de objetos perdidos. Con ella se pudieron unificar criterios y repasar protocolos de manera que se pueda dar una respuesta más uniforme a la ciudadanía.

A lo largo de 2024 se plantean otras acciones de mejora, recogidas en la evaluación de la Carta de Servicios. Son las siguientes:

- Inclusión en el formulario web de consulta una versión en idioma inglés para atender a la gran cantidad de personas extranjeras que solicitan información sobre objetos perdidos (especialmente en el aeropuerto).
- Difusión de información de la propia oficina en la pantalla del sistema de gestión de turnos.

Actualización en la web de la información relativa a la entrega de dispositivos electrónicos a personas halladoras en relación con la necesidad de cumplir con la normativa de protección de datos.



3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023

3.1 EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ESTADÍSTICA, PADRÓN Y PROCESOS ELECTORALES

Las principales medidas adoptadas durante el ejercicio pasado fueron de carácter plurianual, es decir, se implantó la aplicación en diciembre de 2022 pero sus efectos y desarrollos se han desplegado en 2023, siendo la valoración del impacto de dichas mejoras el siguiente:

La nueva aplicación permite la realización de trámites electrónicos de empadronamiento, la notificación en sede electrónica, la firma electrónica de documentos por la ciudadanía, las comunicaciones a través de mensajes al teléfono y correos electrónicos y otras mejoras en la gestión del empadronamiento, y de los procesos electorales.

Se continúa en el diseño y desarrollo de los trámites electrónicos que dada su complejidad y la incidencia de los trabajos de implantación de la propia aplicación informática se ha demorado y su implantación efectiva para el segundo semestre como se ha explicado anteriormente.

Como también se ha mencionado ya, además, otra de las medidas adoptadas, el trámite de comunicación del cambio de domicilio a otras administraciones se ha adaptado a la nueva aplicación de gestión de Padrón., igual que se ha continuado con la mejora del servicio de obtención de certificado por vía electrónica, mejora que resultaba imprescindible pues la anterior configuración del servicio implicaba que, por el mero hecho de encontrarse de baja, una persona, pese a identificarse fehacientemente, no podía obtener el certificado acreditativo de haber residido en Madrid.

Este año 2023, ha sido un ejercicio con un gran peso electoral, dado que con fecha 28 de mayo se celebraron las Elecciones Autonómicas y Municipales y con fecha 23 de julio las Elecciones a las Cortes Generales, las cuales fueron anticipadas. Estos dos procesos electorales han permitido poner a prueba todas las mejoras introducidas por la nueva aplicación y su perfeccionamiento, a la vez que han supuesto una mejora en la gestión de las excusas a los nombramientos de mesas electorales (competencia de la Junta Electoral de Zona pero en la que el Ayuntamiento presta todo el soporte informático, incluida la herramienta informática en sí), en cuya gestión se ha consolidado el canal electrónico como el más usado (en torno a un 70 % en general, incluyendo las de edad), disminuyendo por lo tanto la necesidad de acudir presencialmente a las dependencias de la Junta Electoral de Zona.

3.2 EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN CENTRALIZADA

La eliminación de la obligatoriedad de la cita previa en el segundo semestre de 2023 ha supuesto la desaparición de las quejas relacionadas con este servicio que se recibieron en 2022.





ÁREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS



INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO

Información de Firmantes del Documento

MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 13/03/2024 12:59:45
CSV : 1GFUNWYAJCCSWTCR



MADRID





Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

En la Dirección General de Gestión del Patrimonio, las reclamaciones presentadas a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y PLATEA han sido un total de 67, referidas a distintas cuestiones relativas a la tramitación de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial por el funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos municipales.

De este modo, como ya se ha puesto de manifiesto en informes de años precedentes (2015 a 2022), la principal área de mejora queda delimitada por el establecimiento de fórmulas de trabajo en la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial y de colaboración con otros servicios municipales, capaces de concluir la tramitación de expedientes en el plazo de los seis meses que determina la normativa aplicable.





En el ejercicio 2023 y en relación al año 2022, ha habido un descenso en el número de sugerencias y reclamaciones presentadas, en su totalidad se corresponden con la materia de responsabilidad Patrimonial -67 frente a 76-, que supone un porcentaje de 11,84 % menos que en el ejercicio anterior.

Destacar que de las reclamaciones y sugerencias presentadas 25 se corresponden a cuestiones relacionadas con las notificaciones electrónicas de los actos administrativos, como se indicó en el ejercicio anterior en la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial, se implantó en el último trimestre del 2021 la tramitación de los expedientes electrónicos y por ende las notificaciones se practican mayoritariamente mediante notificación electrónica desde entonces, dicha circunstancia justifica que se mantenga un número de reclamaciones en relación a las dificultades de acceso a las notificaciones electrónicas, no obstante se aprecia un descenso del número de reclamaciones presentadas por esta causa. Igualmente destacar que estas reclamaciones y sugerencias suponen un 37,31% del total y se refieren a cuestiones que afectan a otros órganos municipales como son los competentes en materia de relaciones electrónicas de la ciudadanía con el Ayuntamiento de Madrid.

Igualmente destacar que de las demás sugerencias y reclamaciones presentadas 18, un 26,86% del total, se corresponde con escritos presentados por los ciudadanos para la aportación de documentación, bien como reclamación inicial de un procedimiento de responsabilidad patrimonial, bien para aportar documentación en un procedimiento ya incoado, de manera que su naturaleza no se corresponde con una reclamación o sugerencia que afecte a la actuación de la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial derivada de la tramitación del expediente, sino a un error, en su mayoría por desconocimiento de los ciudadanos, sobre la forma en que debe presentarse la documentación para incoar expediente o para continuar con su tramitación.

De no tomarse en consideración estas sugerencias y reclamaciones referidas a las notificaciones electrónicas y las relativas a errores en la forma de presentación de reclamaciones y aportación de documentación, se habría producido un descenso notable de las sugerencias y reclamaciones de un 35,83 %, respecto de las presentadas durante el ejercicio 2022.

También debe ponerse en valor el escaso número de sugerencias y reclamaciones, si se compara con el número de reclamaciones de responsabilidad patrimonial presentadas, que ha sido de 2.346 durante el 2023. Esta tendencia se refleja también si comparamos este número de sugerencias y reclamaciones con el total de expedientes resueltos a lo largo del año 2023, que alcanzan un total de 2.301.

Así, en el primer caso, el número de sugerencias y reclamaciones respecto de expedientes iniciados representa un 2,85 %, y en cambio, respecto de los resueltos,





este porcentaje se reduce a 2,70 %, frente a los 4,64% y 3,10% que supusieron en el ejercicio 2022.

Además, también es de resaltar la reducción del plazo empleado para contestar a las personas que han planteado alguna sugerencia o reclamación, concretamente, una media de 21,20 días hábiles, lo cual ha supuesto una disminución de 3,88 días hábiles respecto al año 2022, en este orden debemos tener en cuenta que durante el ejercicio 2023, la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial, trasladó su sede física a principios del mes de octubre y durante un periodo de dos/tres semanas aproximadamente (finales de septiembre principios de octubre) como consecuencia de este traslado los efectivos personales y materiales se vieron afectados ante la necesidad de destinarse a otras tareas prioritarias en ese momento, por lo tanto se ha comprobado un incremento de la media de días hábiles de contestación en las sugerencias y reclamaciones presentadas, ya que en las 9 presentadas durante ese periodo el plazo medio de contestación fue 39 días hábiles. La media de días hábiles para contestación en el resto de las sugerencias y reclamaciones presentadas durante el ejercicio 2023, excluyendo las de este periodo, presenta una disminución de plazo de contestación relevante situándose en 18,33 días de media.

Por otro lado destacar que todas las sugerencias y reclamaciones se contestaron dentro del plazo establecido de dos meses desde su entrada en el Ayuntamiento de Madrid.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

En aras de mejorar la tramitación de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial de las que es competente la Dirección General de Gestión del Patrimonio esto es, las derivadas del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos municipales, exceptuándose los servicios públicos prestados por los organismos autónomos y las empresas municipales, de acuerdo con el apartado 7º.1.4 del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 29 de junio de 2023, de organización y competencias del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos (BOCM nº 172 de 21 de julio de 2023), se han adoptado las siguientes medidas durante el año 2023:

El año 2023 la implementación completa de la tramitación electrónica de los expedientes de responsabilidad patrimonial continua influyendo positivamente en la agilización de los trámites de los procedimientos tramitados, dada la conexión técnica entre el módulo electrónico de SIGSA, el portafirmas, BAREG y el COCMD, y la correspondiente automatización de gran parte de los procesos que previamente se tenían que realizar de forma más laboriosa, lo que ha permitido una tramitación más ágil y eficiente.





En la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial se ha procedido con gran esfuerzo a la revisión y adaptación de las comunicaciones a los ciudadanos incrementando la información relativa tanto a las distintas formas de presentación de documentación, como a la posibilidad de percibir las notificaciones por medios electrónicos independientemente de si se trata de personas obligadas a relacionarse por medios electrónicos o no, ello conlleva igualmente una mayor agilización y eficiencia en la tramitación.

También se realiza constantemente esfuerzos para equilibrar la tramitación de los expedientes, si bien en ocasiones los retrasos no son imputables a la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial, sino a otras unidades intervinientes en los mismos, lo que conlleva un esfuerzo, por parte del personal, dirigido a la reiteración de las actuaciones que han de ejecutar dichas unidades, con lo cual se reduce de este modo el tiempo de la resolución de las reclamaciones de los particulares.

- Aparte de ello, durante el año 2023 se han planteado a Informática del Ayuntamiento de Madrid y a la Subdirección General de Administración Digital la implantación de algunas mejoras en el módulo electrónico de SIGSA para la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial, con el objeto de automatizar más tareas y reducir los plazos en la resolución de las reclamaciones presentadas por los interesados, así como para la definición de los DataSet para explotar la información específica de los expedientes con Power Bi, lo cual redundará en una mejor y más eficiente tramitación de los expedientes, estando a la espera de su implantación con las próximas actualizaciones de la aplicación en el 2024.

- Se han adoptado medidas para la transmisión de información entre la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial y las dos aseguradoras municipales (ZURICH Y ALLIANZ), para que sea más ágil y rápida, con el fin de coadyuvar a la resolución de los procedimientos en el plazo de seis meses establecido legalmente.

Se ha destinado un tiempo de formación al personal de la unidad para garantizar una mejor información al ciudadano, tanto en sus consultas cuando se les atiende al tomar vista de los expedientes, como en las comunicaciones telefónicas recibidas al trasladarnos en ocasiones una información errónea o equivocada sobre la tramitación, plazos, gestiones, etc..., facilitada, según refieren por el 010.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.





Las medidas adoptadas durante el año 2023 en la Dirección General de Gestión del Patrimonio han tenido un efecto positivo, puesto que las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos acerca de la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial han sido un total de 20, dado que de las 47 restantes 25 se refieren a cuestiones relacionadas con la imposibilidad de acceder a las notificaciones electrónicas o la falta de recepción de las notificaciones postales de los actos administrativos, 18 a la presentación de documentación bien para incoar un expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial, bien para aportarla en un expediente ya incoado, 2 se refieren a cuestiones ajenas a ésta Dirección General, una es relativa a la actuación de otro servicio municipal, solicitan la poda de un árbol, y otra se refiere a una solicitud de un ciudadano relacionada con una actuación específica del Ayuntamiento de Madrid que afecta a varios servicios.

Debe destacarse que, a diferencia de años anteriores en los que la mayoría de las reclamaciones y sugerencias se referían a temas relacionados con las dificultades para la obtención de cita previa para la vista o consultas de expedientes, dichas reclamaciones y sugerencias son actualmente inexistentes. Ello es consecuencia tanto de la vuelta a la normalidad como la relajación en las medidas sanitarias adoptadas por la pandemia del COVID-19 y en el caso de los expedientes de responsabilidad patrimonial es consecuencia del incremento notable del número de particulares que se relacionan electrónicamente con el Ayuntamiento de Madrid, con un claro efecto positivo, ya que al remitírseles la documentación obrante en el expediente junto al trámite de audiencia, resulta innecesario su desplazamiento a las dependencias municipales agilizándose igualmente los plazos para la tramitación de los expedientes, evidenciándose la efectividad de las medidas adoptada al respecto.

Sigue apreciándose un número considerable de sugerencias y reclamaciones en materia de notificaciones electrónicas y acceso a la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid, lo cual viene dado, por una parte, por la tramitación electrónica de los expedientes de responsabilidad patrimonial y, por otra, al haber un mayor número de particulares que están obligados o manifiestan su voluntad de relacionarse electrónicamente con la Administración, sin embargo entendemos que la mayor formación del personal e información facilitada a los ciudadanos en las comunicaciones emitidas han evitado un mayor incremento de las mismas, sin perjuicio de las cuestiones técnicas que pudieran ocasionar su presentación y que resultan ajenas a la Dirección General.

Durante el año 2023 también se han producido dos felicitaciones al personal de la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial por la atención dispensada, una más que las recibidas en el ejercicio anterior, sin duda por el esfuerzo formativo





interno hacia el personal y el buen hacer del mismo en sus relaciones con el ciudadano.

En definitiva, y ante los datos de las sugerencias y reclamaciones indicados, resulta que los ciudadanos muestran un mayor nivel de satisfacción con los servicios prestados por la Dirección General de Gestión del Patrimonio, puesto que el número de sugerencias y reclamaciones presentadas en el año 2023 han descendido respecto de las presentadas en 2022, en un 11,84 %, representando un escaso 2,85% en relación con el número de reclamaciones presentas y todas ellas se han resuelto en un plazo medio de 21,20 días hábiles que está por debajo del tiempo máximo establecido para contestar a la ciudadanía.

Firmado electrónicamente

LA DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO

M.^a Jesús de Vega Ferreras





INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS

Información de Firmantes del Documento



MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 11:30:43
CSV : 1GLHFWPU2MBNRDO2





Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.





1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Para un adecuado análisis de las sugerencias y reclamaciones (SyR, de ahora en adelante) que este centro directivo (Dirección General de Conservación de Vías Públicas) ha recibido en el año 2023 se considera necesario una breve descripción del marco competencial y los ámbitos sobre los que interviene.

Esto permite enmarcar y explicar el origen de las SyR que gestiona esta dirección general como unidad gestora.

En consecuencia, acorde con las competencias que tiene atribuidas esta dirección general se determinará cuáles son las submaterias asociadas dentro de los bloques de análisis que le corresponden como unidad gestora.

a. Marco competencial y ámbitos afectados. -

La Dirección General de Conservación de Vías Públicas tiene atribuidas por el Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, que estableció la organización y competencias del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos, las siguientes competencias:

1) Competencias específicas. -

- 1º. Planificación y coordinación de todas las actuaciones que se realicen en las vías públicas que supongan ocupaciones o instalaciones de carácter permanente.
- 2º. Conservación de infraestructuras viarias e instalaciones urbanas.
- 3º. Gestión de la urbanización.
- 4º. Urbanización del espacio público.
- 5º. Normalización de la urbanización.
- 6º. Gestión del viario M-30.
- 7º. Licencias, autorizaciones y concesiones

2) Competencias de Patrimonio. -

- 1º. Inventario (como órgano responsable del epígrafe b) "Vías Públicas", del Inventario de Vías Públicas y Zonas Verdes)

A partir de esta relación de competencias delegadas, este centro directivo atiende a las infraestructuras e instalaciones públicas de la ciudad de Madrid.

Por ello, es relevante exponer en qué espacios de la ciudad de Madrid tiene su reflejo dicha actividad, con la finalidad de dimensionar los espacios en los que se intervienen. Así, en números absolutos se conservan y mantienen:





DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS
PAVIMENTOS: 58 millones de metros cuadrados.
PAVIMENTOS SINGULARES: 1 millón de metros cuadrados.
CARRETERAS Y VÍAS DE GRAN CAPACIDAD: 16,5 kilómetros con una superficie total de 632.000 metros cuadrados.
ESTRUCTURAS Y OBRAS DE PASO: 338 unidades, desglosado: <ul style="list-style-type: none">• 104 pasos elevados peatonales• 20 pasos inferiores peatonales• 116 pasos elevados de vehículos• 58 pasos inferiores de vehículo• 40 túneles centralizados
CARRETERAS Y VÍAS DE GRAN CAPACIDAD: 65 unidades.
ALUMBRADO PÚBLICO: 247.003 puntos de luz.
ENERGÍA: 3.038 puntos de suministro de energía.
TÚNELES: 40 kilómetros.
GALERÍAS: Más de 172 kilómetros de galerías subterráneas municipales por las que transcurren diversos servicios urbanos tan importantes como los de suministro de energía eléctrica, agua potable y comunicaciones a lo largo y ancho de toda la ciudad de Madrid.
FUENTES ORNAMENTALES: 435 unidades.
CALLE 30: se conservan 1.559.410 metros cuadrados de gestión del viario en superficie y 474.279 metros cuadrados de gestión del viario en túneles.

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 de la ciudad.

Por tanto, esta Dirección General, como centro directivo competente del 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 como el alumbrado público.

Sumado a lo expuesto, este centro directivo ostenta la competencia de la gestión administrativa y económica de las licencias relativas a las obras e instalaciones de servicios se efectúen en el vuelo, suelo o subsuelo de las vías y espacios públicos municipales, en





los términos que regula la Ordenanza de Diseño y Gestión de Obras en la Vía Pública del Ayuntamiento de Madrid. Durante el ejercicio 2023 se han tramitado un total de 12.309 licencias

Igualmente, esta dirección general gestiona la instalación del alumbrado ornamental navideño, desarrollo y actualización de la normativa técnica municipal, cuadro de precios municipal, gestión de residuos, seguimiento de seguridad y salud en obras, ejecución de obras de urbanización de ejecución pública y la gestión del inventario de vías públicas, entre otras cuestiones.

La gran mayoría de las competencias que se han descrito hasta ahora están catalogadas como servicio público esencial de prestación obligatoria para un municipio de las características de la ciudad de Madrid. Dicha relación se encuentra contenida en el artículo 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

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. Materias, Submaterias y categorías. -

Dentro del marco anteriormente expuesto, la materia y submaterias en la que se concentra las SyR presentadas en esta unidad gestora, con relevancia estadística, y en base a los que se debe realizar el análisis cualitativo, son las siguientes:

MATERIA	SUBMATERIA
Vías y Espacios públicos	Aceras y calzadas
	Alumbrado

La materia de Vías y Espacios públicos acumula el 92,20 por ciento que en términos absolutos supone 579 SyR del total de 628 de esta anualidad

c. Análisis de las SyR recibidas. -

i. Cuestiones para destacar. -

Con carácter inicial, resulta de interés realizar una comparativa respecto a las cifras de sugerencias y reclamaciones de ejercicios anteriores. Así, comparando cifras globales de las SyR presentadas en esta Unidad gestora en el ejercicio 2023 (628) hay que advertir que porcentualmente se ha producido una importante bajada en el número de presentadas respecto al ejercicio 2022 (2.095) de un 70,02%.





En consecuencia, tras una ligera subida en el ejercicio anterior (2022 1,26%) parece que se mantiene la tendencia a la baja de presentación que venía produciéndose en ejercicios precedentes (15,12% del ejercicio 2019 al 2018, 48,02% del ejercicio 2020 al 2019).

Poner en valor que se ha conseguido volver a la tendencia que se inició en 2018 a 2022 de reducir los tiempos de respuesta. En ese periodo en términos absolutos se pasó de 70,26 días a 26,28. Así, tras un ligero repunte en el ejercicio 2022 de un 1,74 por ciento respecto a la anualidad 2021, en la anualidad 2023 se ha reducido el tiempo de respuesta en un 10,84 por ciento. Esto se traduce en un tiempo medio de respuesta de 23,43.

Se mantiene la gran labor de dar respuesta a la ciudadanía a las SyR presentadas 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 2023 eso ha representado un total de 3.869 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 2023 en esta unidad gestora, suponiendo una gestión total de 4.497.

ii. Análisis cualitativo. -

A la vista de las SyR recibidas a lo largo del 2023, como ya se puso de manifiesto anteriormente, se estima que las Submaterias del sistema SyR que integran los bloques de análisis, contenidas en las materias 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.

Se trata de dos servicios catalogados como de prestación obligatoria para todos los municipios -alumbrado público y pavimentación de las vías públicas - conforme al artículo 26.1.a) de Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

El conjunto de SyR presentadas por estas dos submaterias supone el 81,37 % (511 SyR del total de 628) 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 (66,72%) respecto al de Alumbrado (14,65%), siguiendo la tendencia de ejercicios anteriores.

- Otros.

Al margen de las anteriores submaterias, en este apartado se incorporará un último apartado de varios, que, aunque representativamente no tienen la incidencia porcentual de las anteriores, son cuestiones que también preocupan a la ciudadanía y por la que presentan SyR.

Entre ellas se encuentra, como submateria más relevante la que refleja la categoría de proyectos y obras de remodelación que acumula un 6,21 por ciento.

A partir de aquí, el resto de las submaterias no alcanzan el cinco por ciento y las que mayor porcentaje tienen son las submaterias de Agua con un 2,87 por ciento y la de Túneles, puentes y pasarelas que representa un 2,23 por ciento.

- Aceras y calzadas.

El ámbito competencial de este centro directivo tiene una visibilidad y afección en la vida diaria de la ciudadanía que reside y transita por la villa de Madrid muy importante.

De una manera u otra, el gran número de obras que se desarrollan a lo largo de la ciudad a través de las diferentes planes que despliega esta dirección general (plan de asfalto, plan de aceras, plan de acceso a centros escolares, plan de acceso a centros de mayores y centros de día, plan de adecuación de plazas de movilidad reducida, plan de polígonos industriales, plan de cascos históricos, plan sustitución de luminarias a LED, entre otros) afecta, de un modo u otro, al día a día de la ciudadanía.

Ya se trate por desplazamientos en vehículos a motor, particulares o públicos, que permiten descubrir elementos del asfalto que requieran de mejora o 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. Y en otros supuestos como usuarios de las nuevas formas de desplazamiento que se han instalado en la ciudad como son las bicicletas o patinetes. Estos son solo alguno de los ejemplos que se traslada por la ciudadanía de Madrid.

Y es que, al margen de las obras iniciadas por la planificación anual que realiza el consistorio, resulta una fuente de información muy valiosa la que traslada la ciudadanía a través de las SyR comunicando ámbitos de mejora o lugares donde focalizar los esfuerzos de recursos que son limitados.

No hay que olvidar que el desarrollo de obras por el Ayuntamiento de Madrid con incidencia sobre el viario público (aceras y calzadas) origina inconvenientes y molestias que sufre la ciudadanía durante su ejecución. Sin embargo, resulta imprescindible para una adecuada





conservación y mantenimiento de la ciudad realizar estas intervenciones. Estas molestias son otro foco de generación de SyR.

En conclusión, 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 escasa información sobre el desarrollo de 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.

El alumbrado público es uno de los servicios de prestación obligatoria para todos los municipios que recoge la LRBRL, como ya se apuntó anteriormente, y de los de mayor afección a la ciudad. Esto se debe a que con el encendido de las 247.003 luminarias existentes al caer el sol se ilumina la totalidad de la ciudad contribuyendo a la seguridad de la ciudadanía.

En consecuencia, la ausencia temporal, la falta o el exceso de iluminación provoca que sea otro foco de generación de SyR importante.

Además, esta submateria genera la paradoja de que en ocasiones las SyR presentadas por la ciudadanía tienen como finalidad pretensiones con resultados opuestos o antagónicos.

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.

De igual modo, se manifiestan las SyR presentadas con relación al alumbrado ornamental navideño. Cada navidad se trabaja por mejorar la iluminación navideña y tratar de satisfacer las peticiones que se realizan desde la ciudadanía. Sin embargo, se es consciente de que a pesar del gran esfuerzo que se realiza para engalanar la ciudad de Madrid y que las luces de navidad lleguen al mayor número de calles de nuestro municipio, es materialmente imposible llegar a todos los rincones de la ciudad. No hay que olvidar que Madrid tiene inventariadas más de 9000 calles y el término de municipal abarca una amplia extensión de terreno de aproximadamente 607 km².

Ante estas disyuntivas, todas las intervenciones sobre el alumbrado se rigen por criterios técnicos y de conformidad con la normativa en vigor de aplicación. En cada actuación, se estudia las exigencias de iluminación que requiere cada zona a dotar. Para ello, se tiene especial preocupación por tener los niveles de luminosidad necesarios, así como en incorporar las instalaciones que cumplen con los actuales criterios de eficiencia energética y se enmarcan en las medidas destinadas a reducir el consumo energético, las emisiones de CO₂ y minimizar los efectos de la contaminación lumínica.

Del análisis de las SyR recibidas se podría establecer la siguiente categorización de causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el sistema municipal. Así, en síntesis, serían:





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

En este apartado se refieren submaterias con una incidencia porcentual muy inferior a la originada por las *aceras y calzadas / alumbrado*, sin embargo, también son de importancia.

Entre ellas se encuentra, como submateria más relevante la que refleja la categoría de *proyectos y obras de remodelación* que acumula un 6,21 por ciento.

Las reclamaciones que recoge el paraguas de esta submateria se concentran en aspectos concernientes al desarrollo de las obras.

Aspectos relacionados con la obra como la accesibilidad en los espacios públicos circundantes, su organización y planificación, los ruidos originados, la ocupación de espacios, tanto en acera (que imposibilita el paso del peatón) como en calzada (que imposibilita el aparcamiento de vehículos), o desperfectos en la vía pública durante su ejecución, son ejemplos de las SyR que presentan la ciudadanía.

Y es que el desarrollo de obras por el Ayuntamiento de Madrid con incidencia sobre el viario público resulta imprescindible para una adecuada conservación y mantenimiento de la ciudad.

Efectivamente, desde el consistorio se es consciente de los inconvenientes y molestias que sufre la ciudadanía durante su ejecución. Sin embargo, se trabaja permanentemente para que la incidencia sea la menor posible y se minimice el impacto causado al tiempo indispensable.

En cuanto al ruido se atiende a lo permitido en el artículo 42 relativo a obras y trabajos en el medio ambiente exterior y edificaciones de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica.

En cuanto a las ocupaciones, en lo relativo a acopio de materiales, resulta imprescindible para una adecuada ejecución de las intervenciones en vía pública. Dilataría más la





ejecución de obra si no se dispusiera de estas ocupaciones. Si bien, siempre se realizan acopios por el espacio y el tiempo mínimo necesario.

Respecto a los trabajos de mejora de la pavimentación en las calzadas, que afecta los aparcamientos, se colocan una señales indicando cuando se van a realizar los trabajos, y siempre con una antelación de 48 horas. La fecha que se indica en las señales es el límite para que un vehículo permanezca estacionado en la zona afectada por los trabajos.

Dichos trabajos comienzan con el fresado de la capa de rodadura, posteriormente se extiende la capa de mezcla bituminosa y luego se realizan los trabajos de señalización horizontal. Una vez terminados los trabajos señalados, la calle se vuelve a abrir al tráfico.

En cuanto a la accesibilidad y señalización durante la ejecución de las obras en vía pública, se vigila que las empresas adjudicatarias realicen una protección y señalización conveniente, de forma que se garantice la seguridad física de las personas usuarias del espacio público y el mantenimiento, en todo momento, de las condiciones de accesibilidad del ámbito afectado por las obras.

Para ello, se siguen las prescripciones contempladas en la "Ordenanza Reguladora de la Señalización y Balizamiento de las Ocupaciones de las Vías públicas por Realización de Obras y Trabajos", la "Normalización de Elementos Constructivos para Obras de Urbanización", la "Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados" o cualquier otra Normativa vigente.

Y por último, cualquier desperfecto que se realice con la ejecución de la obra o desplazamiento de elementos en vía pública, como puede ser las isletas de los pasos de carruajes durante el asfaltado, posteriormente, se procede a su reparación o adecuada restitución.

En resumen, el objetivo es que dichas intervenciones se ejecuten en el menor tiempo posible, con el menor número de afecciones, con un uso eficaz y eficiente de los recursos municipales, que son limitados, y con un resultado satisfactorio para la ciudadanía de Madrid.

A partir de aquí, el resto de las submaterias no alcanzan el cinco por ciento y las que mayor porcentaje tienen son las submaterias de Agua con un 2,87 por ciento y la de Túneles, puentes y pasarelas que representa un 2,23 por ciento.

Por último, reseñar que el resto de las materias que engloban las SyR de este centro directivo, tienen una incidencia puntual porque en el global no alcanzan ni un 5 por ciento de las recibidas, sin que esto sea óbice para un tratamiento adecuado y concienzudo a la hora de su análisis y respuesta.





- Felicitaciones.

Se han recibido un total de 60 felicitaciones lo que supone un 9,55 por ciento de las SyR presentadas.

Resulta especialmente gratificante que el resultado del trabajo sea puesto en valor por la ciudadanía de Madrid.

Dentro de las dos submaterias principales de este centro gestor que se han analizado en mayor profundidad, se comprueba que intervenciones en la submateria de alumbrado (19 SyR) como la sustitución de alumbrado fundido, la reducción de deslumbramiento en viviendas o mejora de puntos de luz, o intervenciones en la submateria de aceras y calzadas (34 SyR) como reparaciones de baches, el asfaltado de calzadas en mal estado, las intervenciones de acondicionamiento general, la implantación de nuevos pasos de cebra o la adopción de proyectos que incluyen medidas de accesibilidad que facilita la movilidad, y la agilidad y rapidez en la respuesta cuando se trata de avisos o reparaciones puntuales de conservación, son aspectos por las que la ciudadanía traslada sus felicitaciones.

Información de Firmantes del Documento





2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones es una fuente inagotable y constante de información bruta que traslada a las Unidades gestoras los problemas (reclamaciones y quejas), propuestas (sugerencias) y buenas prácticas (felicitaciones) que la ciudadanía de Madrid observa, soporta o percibe en su día a día.

Esta enorme cantidad de información, comunicada a través de las sugerencias, reclamaciones y peticiones de información, una vez ha sido debidamente filtrada y analizada proporciona datos que contribuyen a detectar los ámbitos de prestación susceptibles de mejora, así como apuntar las causas que impiden su normal funcionamiento.

Esta potencialidad debe de explotarse como un canal de información relevante que permita planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

A la vista de lo anterior, las acciones ejecutadas durante el año 2023 que se han realizado con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal se han orientado desde dos puntos de vista: externo e interno.

Por un lado, el punto de vista externo se dirige a incorporar en las políticas públicas implementadas desde el Área de Gobierno de Obras y Equipamiento lo trasladado por la ciudadanía a través del sistema SyR.

A través del despliegue del ámbito competencial que tiene atribuido este centro directivo se da respuesta a las peticiones de la ciudadanía teniendo en consideración su viabilidad en base a criterios técnicos, de oportunidad y presupuestarios.

Por otro lado, el punto de vista interno tiene por finalidad que la gestión de las SyR, de las que es destinataria esta dirección general, se realice con la mayor eficacia y eficiencia.

A. Externo

Como se expuso en el primer punto, relativo al análisis de las SyR recibidas en el año 2023, las submaterias con mayor incidencia en esta unidad gestora son: Aceras/Calzadas y Alumbrado.

En consecuencia, se expondrá concretamente en estos ámbitos que políticas públicas desarrolladas por este centro directivo dan respuesta a las incidencias (SyR presentadas) manifestadas por la ciudadanía:

- Políticas de conservación y mantenimiento.

Se tiene articulado a través de contratos de gestión de servicios. La conservación municipal en el pavimento (aceras y calzadas), la conservación de diversos tramos de autovía de acceso a la ciudad de Madrid, la conservación de los túneles urbanos,





la conservación de las galerías de servicio, la conservación de las instalaciones hidráulicas ornamentales y así como la conservación del alumbrado público.

La finalidad de estos contratos es tener en un adecuado estado de conservación y mantenimiento todas las submaterias que atienden: pavimentos y alumbrado, fundamentalmente, e igualmente túneles, galerías, carreteras de acceso o instalaciones hidráulicas ornamentales de la ciudad de Madrid, incorporando en las labores que por contrato tienen asumidas las empresas licitadoras.

A través de las herramientas que disponen estos contratos se da respuesta a las SyR que incorporan los ciudadanos relacionadas con la conservación y mantenimiento ordinario de todas las submaterias.

- Campaña anual de asfaltado que se realiza por el consistorio.

Las SyR presentadas por la ciudadanía, con relación al estado de asfaltado de las casi 9.000 calles que tiene inventariadas esa dirección general, son tenidas en consideración por los servicios municipales para su posible inclusión en las campañas de asfaltado.

Para ello, se estudia la situación de conservación de las vías propuestas, circunstancias de oportunidad que concurren con otras inversiones que se vayan a realizar y la disponibilidad económica, son el conjunto de criterios a tener en consideración para realizar el listado anual de calles a asfaltar.

La legislatura anterior 2019-2023 supuso un hito en las Operaciones Asfalto anuales del Ayuntamiento de Madrid renovando el asfalto de un total de 2.959 calles de la capital, un tercio del total. Esto supone una inversión de 189,7 millones de euros y la mejora de 12,1 millones de metros cuadrados.

Esto supone dar respuesta a las necesidades planteadas por la ciudadanía en cada una de las categorías que se desgrana la submateria de aceras y calzadas: desperfectos en la vía pública, en zonas verdes, problemas de asfaltado, reparación de alcorques..., son alguno de los ejemplos en los ámbitos que se intervienen.

- Plan de Aceras y Accesibilidad.

A través de estas intervenciones se consigue la renovación y adecuación de aceras y vías peatonales, la reordenación de intersecciones y la supresión de barreras arquitectónicas para mejorar la accesibilidad, movilidad y seguridad de los viandantes y conductores.

Al igual que sucede en el plan de asfaltado, todas las SyR que inciden sobre los campos de actuación de este plan son estudiadas por los servicios técnicos de este centro directivo y siguiendo los criterios técnicos, de oportunidad y presupuestario, se valora su inclusión en las intervenciones programadas o se generan nuevas intervenciones.





En la última legislatura, el Plan de Aceras y Accesibilidad 2019-2023 del Ayuntamiento de Madrid ha intervenido en 1.025 calles de la capital con una inversión de casi 135,4 millones de euros.

Corrige todas las situaciones del acerado que se encuentran en mal estado como puede ser baldosas levantadas o en mal estado, contribuye a la mejora de la accesibilidad del peatón de cara al acceso a la calzada, la adecuación de los pasos de peatones.

- Programas anuales de inversiones en mejora de la eficiencia del alumbrado público, mediante la sustitución de luminarias tradicionales por tecnología LED.

La finalidad es reducir el consumo del alumbrado público viario mediante la instalación de farolas y dispositivos de iluminación energéticamente eficientes que reduzcan además la contaminación lumínica de la ciudad.

Esto se realiza de forma progresiva en función de las características de cada vía o ámbito, del estado de antigüedad y de adecuación de las instalaciones actuales, así como de las partidas presupuestarias que se habiliten para ello.

Y en este marco se tienen en consideración el conjunto de SyR que la ciudadanía presenta en materia de iluminación que se traslada para su estudio.

En la anualidad 2023, el número de puntos de luz sustituidos introduciendo tecnología LED ha sido de 45.110, siguiendo una tendencia constante y permanente. No hay que olvidar que se conservan un total de 247.003 de puntos de luz.

Reseñar la especial atención que se realiza por los servicios técnicos a las peticiones SyR que llegan en materia de alumbrado navideño. Aunque representativamente el número no es importante, la relevancia emocional que ello conlleva hace que todos los años se tenga especial atención en la elaboración del listado de calles y motivos a incluir en el proyecto de alumbrado ornamental navideño a estas peticiones.

- Otros planes:

En este apartado se agrupan diversos planes destinados a ámbitos concretos, que a continuación se relacionaran, que dan respuesta a necesidades o peticiones de la ciudadanía que tienen su entrada por el sistema de SyR.

- Plan de entornos escolares.
- Plan de Polígonos industriales.
- Plan de Cascos Históricos.
- Plan de Colonias históricas.





Las intervenciones a través de estos planes aglutinan intervenciones que van destinadas a resolver las peticiones o reclamaciones de la ciudadanía de Madrid en las submaterias de aceras y calzadas y en alumbrado público.

Dan respuesta a las necesidades de movilidad peatonal como de vehículos, mejoras de accesibilidad con la ampliación de aceras o con la creación de ménsulas para el alumbrado que posibilite el tránsito por la acera de manera adecuada. Vela por la protección de colectivos como son los menores en su devenir diaria a la escuela. Así, se realizan itinerarios peatonales seguros y entornos alrededor de las entradas de los centros escolares que garanticen su seguridad. En esta línea, se va a trabajar con el colectivo de centros de mayores y centros de día para habilitar espacios de acceso acorde con las necesidades de accesibilidad que se tienen.

Frente a estos encontramos ámbitos como los polígonos industriales en los que se interviene para que dé garantías de unas infraestructuras viarias y lumínicas adecuadas que contribuyan a la economía de la ciudad. Espacios con iluminación led, espacios amplios y accesos peatonales adecuados son otra preocupación que a través de la SyR encontramos una fuente de información permanente que nos ayuda a mejorar.

En relación a los cascos y colonias históricos se está trabajando en adecuar entornos de la ciudad consolidados en los que el paso del tiempo exige de inversión, más allá de la permanente conservación y mantenimiento. A través de la información facilitada por la ciudadanía a través del sistema de sugerencias y reclamaciones, aporta un criterio más para la priorización de las intervenciones, unido a criterios técnicos y de disponibilidad presupuestaria.

B. Interno

Se ha trabajado, y se continuara en esta misma línea, sobre las medidas que se relacionan a continuación:

- a) Reducción de los tiempos de respuesta.
- b) Expedientes finalizados fuera de plazo.
- c) Simplificación del contenido de las respuestas.
- d) Mejorar el tratamiento de la información.

El objetivo de estas medidas es hacer que la información obtenida sea relevante para el desarrollo de las políticas públicas a desarrollar por el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos instrumentalizado a través de la ejecución de proyectos que realiza anualmente la Dirección General de Conservación de Vías Públicas.





a) Reducción de los tiempos de respuesta. -

El artículo 28.3 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica establece que el plazo de contestación no podrá ser superior, en ningún caso, a dos meses desde que la sugerencia, reclamación o felicitación haya tenido entrada en el Ayuntamiento de Madrid.

Durante el año 2024 esta Unidad gestora seguirá trabajando en la misma línea que se inició en el ejercicio 2020, y se ha continuado en los ejercicios sucesivos para la reducción de los tiempos de respuesta

Objetivo: Reducir el plazo de respuesta en un 10%.

Acciones:

- ✓ Diariamente se trabaja sobre la bandeja de SyR priorizando la contestación de las más próximas a archivar.
- ✓ Semanalmente se estudia la relación de las SyR activas en bandeja. Tras su análisis se establecen prioridades para su contestación y tratamiento desde dos puntos de vista de catalogación:
 - Recién presentadas:
 - Contestación inmediata: puede elaborarse la respuesta y proceder a su contestación.
 - Informe previo: es necesario solicitar informe técnico para dar respuesta.
 - Derivación: incidencias que directamente se gestionan a través del sistema AVISOS-MADRID.
 - Devolución: esta unidad gestora no es competente y se devuelve a la unidad supervisora para su reasignación.
 - Próxima a ser Archivadas:
 - Reclamar informes: si está pendiente de informe se reclama para su contestación.
 - Contestación inmediata: puede elaborarse la respuesta y proceder a su contestación

b) Expedientes finalizados fuera de plazo. -

El artículo 28.1 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica establece que todas las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta.

Esta Unidad gestora ha seguido trabajando durante el ejercicio 2023 en la labor, iniciada en el anterior, destinada a conseguir la excelencia en las SyR gestionándolas dentro del plazo máximo fijado para contestar de dos meses que fija la Ordenanza en el artículo 28.3.



Sin perjuicio de lo anterior, aquellas que superen dicho plazo serán respondidas en el menor tiempo posible.

Objetivo: Reducir los expedientes finalizados fuera de plazo a un 0,5%

Acciones:

- ✓ Control diario sobre la bandeja de SyR priorizando la contestación de las más próximas a quedar fuera de plazo.
- ✓ Herramientas informáticas que a través de una alerta de colores prioriza las SyR objeto de respuesta para impedir superen el plazo de dos meses.

c) Simplificación del contenido de las respuestas. -

Dada la especialización del ámbito de competencias que tiene atribuido esta unidad gestora, en ocasiones la tecnificación de las respuestas dificulta trasladar a los usuarios del sistema de SyR una respuesta acorde a sus necesidades.

Objetivo: Realizar contestaciones que se guíen por directrices de claridad, sencillez y precisión.

Acciones:

- ✓ Reducir los términos especializados
- ✓ Evitar formulismos o muletillas.
- ✓ Suprimir expresiones arcaizantes o formulismos innecesarios.
- ✓ Utilizar palabras sencillas, párrafos cortos y concisos.
- ✓ Trabajar sobre el diseño visual del documento.
- ✓ Doble control de comprobación del contenido de respuesta por personas distintas.

d) Mejorar el tratamiento de la información. -

Anualmente, se realizan ajustes en el catálogo de categorías de las submaterias de esta unidad gestora a través de las que se clasifican las SyR. Cuestiones que se originan por los acontecimientos o por la gestión diaria.

Una mejor categorización nos permitirá una explotación más eficiente de los resultados y aportará información para la planificación de actuaciones posteriores.

Objetivo: Mejorar el catálogo de categorías.

Acciones:

- ✓ Solicitar el actual catálogo de categorías de las submaterias de esta unidad gestora.





- ✓ Estudiar las competencias actuales con dicho catálogo de categorías para una explotación de información más eficiente.

e) Obtención de datos. -

Mantener durante 2023 la acción iniciada en el ejercicio anterior de articular un sistema de contabilización de las SyR presentadas respecto a cuestiones pendiente de actuar en temáticas de:

- Accesibilidad
- Aceras
- Acondicionamiento
- Asfaltado
- Pavimentos en mal estado
- Remodelaciones de espacios

La finalidad es que al finalizar el ejercicio las ubicaciones afectadas por estas temáticas se trasladen a los departamentos correspondientes para la valoración de técnica de su posible inclusión en los proyectos a desarrollar en el ejercicio siguiente.

Objetivo: Intervención sobre zonas solicitadas por la ciudadanía.

Acciones:

- ✓ Control anual de localizaciones.
- ✓ Elaboración de listado.
- ✓ Traslado a Departamentos competentes.
- ✓ Valoración técnica de su inclusión en función de las prioridades y la disponibilidad presupuestaria.





3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

A la vista de las Acciones que se desarrollaron a lo largo del ejercicio 2023 se pueden presentar los siguientes resultados, una vez realizada su evaluación:

- Reducción de los tiempos de respuesta. -

Cada ejercicio el objetivo es seguir trabajando sobre la reducción de los tiempos de respuesta.

A pesar de que el artículo 28.3 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica habilita a que las contestaciones se puedan realizar en el plazo de dos meses, desde este centro directivo se pone en valor facilitar en el menor tiempo posible a la ciudadanía una respuesta a las SyR presentada. Esta reducción en los tiempos de respuesta mantiene los estándares de calidad, tanto en su estudio, redacción como contenido.

En el ejercicio 2019 se partía de unas cifras de tiempo de respuesta de 45,56 días que se vieron drásticamente reducidas a 23,32 en el año 2020 suponiendo una reducción porcentual del 48,48%.

Esto superaba con creces el objetivo planteado de reducir los tiempos en un 10% que suponía llegar a tener un plazo de respuesta de 41 días.

En el ejercicio 2021 se mantuvo el objetivo del 10% en la reducción, siendo conscientes de las dificultades que conllevaba esta medida. Sin embargo, el resultado fue una subida del tiempo medio respuesta de un 10,73%.

Durante el ejercicio 2022 se continuó con el objetivo de una reducción del 10%. Finalizado el ejercicio se ha generado un ligero repunte del 1,74% que estabilizó los tiempos de respuesta como consecuencia de la falta de recursos humanos.

En esta anualidad 2023 se ha conseguido volver a la tendencia de reducir el tiempo obteniendo una bajada del 10,84.

En términos absolutos esa bajada del plazo de contestación de las SyR desde su presentación se ha fijado en 23,43 días.

Se muestra la tendencia de los últimos años en la siguiente representación:



Se sigue manteniendo el objetivo de reducir los tiempos en un 10%.

- Expedientes finalizados fuera de plazo¹.-

Tras haber atajado drásticamente la tendencia existente en los ejercicios 2018 y 2019 donde el número de archivadas sin respuesta (actualmente, expedientes finalizados fuera de plazo) eran de 1.331 y 1.473, pasando a ser 1 en 2020.

En la anualidad 2021 se cumplió el objetivo fijado de no superar el 0,5% de los expedientes finalizados fuera de plazo. El número de expedientes finalizados fuera de plazo en 2021 fue de 3 que representaba un 0,14 por ciento de las presentadas.

En la anualidad 2022 se mantuvo la misma tendencia en el 0,5% de expedientes finalizados fuera de plazo de las presentadas. Toda vez que el número de expedientes finalizados fuera de plazo en 2022 fue de 4 expediente que representaban un 0,19 por ciento de las presentadas, cumpliendo con el objetivo marcado.

En la anualidad 2023 no se ha presentado ninguna SyR fuera de plazo, lo que supone que la totalidad de las presentadas han tenido su respuesta dentro del plazo de 2 meses que fija la ordenanza.

Para el ejercicio siguiente se mantendrá el objetivo de 0,5% de expedientes finalizados fuera de plazo de las presentadas.

- Simplificación del contenido de las respuestas. -

Esta acción se articula desde dos aspectos que son complementarios. Por un lado, la formación que se imparte desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación que contribuye a que quien elabora respuestas adecue su redacción a los destinatarios.

Sin dejar de olvidar, que la temática de este centro directivo relativa a obras, conservación o mantenimiento de infraestructuras o vías públicas no cabe la posibilidad de simplificación o dificulta un lenguaje sencillo.

Por otro lado, se realiza un doble control. Uno primero que se genera en la elaboración de la respuesta y un segundo destinado a revisar su contenido para confirmar la adecuación y simplificación en la respuesta.

A lo largo del ejercicio 2023 no se ha recibido ninguna SyR que manifestará dificultades de comprensión en relación a las respuestas facilitadas, ni se ha tenido constancia en el centro directivo de ninguna comunicación en ese sentido.

Es por ello, que se seguirá trabajando en la misma línea.

¹ Nueva denominación de las Archivadas sin respuesta (ASR) desde julio de 2020.





- Mejorar el tratamiento de la información.

Esta acción tiene una incidencia continuada a lo largo del ejercicio para detectar nuevas necesidades.

Constantemente el desarrollo de la realidad nos empuja a afinar las submaterias y los cajones estanco donde se archivan las SyR con el último objetivo de tener adecuadamente compartimentalizadas las temáticas sobre las que se interviene.

- Obtención de datos. -

A lo largo del presente ejercicio, cuando se va cerrando cada uno de los meses tras el paso de los dos meses máximos establecidos por la Ordenanza para dar respuesta, se elabora un documento en el que se contiene todas aquellas cuestiones que pasan a engrosar el catálogo de posibles intervenciones.

De este modo, se catalogan del modo que se relacionan a continuación:

- Accesibilidad
- Aceras
- Acondicionamiento
- Asfaltado
- Pavimentos en mal estado
- Remodelaciones de espacios

Posteriormente, se remite al Departamento correspondiente con la finalidad de que pasen a incorporarse a futuros proyectos, y así responder a la ciudadanía de las necesidades que nos trasladan a través de esta herramienta que son las SyR

Responsable de la Unidad Gestora
DIRECTOR GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS
José Miguel Baena Rangel
Firmado electrónicamente



INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE ARQUITECTURA
Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO

Información de Firmantes del Documento

ALFONSO PEDRO MURGA MENDOZA - DIRECTOR GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN
DEL PATRIMONIO

URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 04/03/2024 13:47:37

CSV : 121S3DPVQ1UE55PI



MADRID



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

Información de Firmantes del Documento



1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

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
Cultura	Centros culturales de los distritos	1
	Monumentos y Patrimonio cultural	1
Deportes	Instalaciones deportivas municipales	10
Medio ambiente	Jardines de Distrito y arbolado	2
	Limpieza urbana	1
Urbanismo	Control de la urbanización	1
	Gestión urbanística	3
	Planeamiento urbanístico	1
	Solares municipales	5
Vías y Espacios Públicos	Proyectos y obras de remodelación	31
	Total	57

Se han recibido un total de 57 solicitudes: 48 Reclamaciones (84,2 %) y 9 Sugerencias (15,8 %).

Analizando las solicitudes tramitadas, independientemente de la asignación inicial de materia y submateria, se puede resumir que 40 solicitudes corresponden a molestias o disconformidades derivadas de la ejecución de obras en edificios e instalaciones municipales, 7 solicitudes corresponden a la limpieza de parcelas y solares cuyo uso y mantenimiento es responsabilidad de esta Dirección General y por último 9 solicitudes proponen la construcción de nuevos equipamientos municipales o tratan sobre el programa de usos de las nuevas construcciones.

En el apartado de molestias en la ejecución de obras (40) las solicitudes se pueden agrupar en: 5 solicitudes por discrepancias con el diseño y/o los acabados proyectados y ejecutados, 7 por molestias provocadas por ruido generado durante la obra o en la instalación ejecutada, 13 por la programación: fechas de ejecución, duración, etc. y 14 relativas de la ejecución material de los trabajos.



Analizando las sugerencias y reclamaciones recibidas y agrupándolas por dependencias o centros específicos reales, se pueden resumir en:

CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES (23): 2 solicitudes plantean la necesidad de ejecución de nuevos equipamientos de este tipo o modificaciones sobre el programa de los mismos, 4 indican disconformidad por el diseño de las obras ejecutadas, 4 señalan molestias por ruido en la ejecución de las obras, 9 se refieren a la programación de las obras: fechas de ejecución, duración, etc. y, por último, 4 se refieren a la ejecución material de las obras.

BIBLIOTECAS – CENTRO CULTURALES (15): En 6 la causa es la programación de las obras: retraso en la ejecución, duración, etc., en 5 solicitudes indican molestias por la ejecución de las obras y en 4 plantean la necesidad de ejecución de nuevos equipamientos de este tipo.

ESCUELA INFANTIL (1): En la reclamación solicitan la ejecución de un nuevo equipamiento.

CENTROS DE MAYORES Y DE SERVICIOS SOCIALES (3): En 2 solicitudes indican molestias por la ejecución de las obras, y en 1 el diseño del proyecto.

SAMUR – POLICÍA MUNICIPAL (5): Las 5 solicitudes indican molestias por la ejecución de las obras.

El resto de las solicitudes corresponden a solares (7) o edificios de uso diverso o sin uso específico en la actualidad (8).

Información de Firmantes del Documento



2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Durante el año 2023 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 41 que suponen un 71,9 % del total. En todos estos casos, se ha transmitido la sugerencia o reclamación a las Direcciones Facultativas de las obras en ejecución y estas han dado las órdenes necesarias para la solución de los problemas.
- Propuesta de nuevos equipamientos. En estas solicitudes se ha tomado nota para futuras actuaciones y, en su caso, se ha informado del estado de las propuestas cuando coincidían con actuaciones ya programadas por el Ayuntamiento de Madrid. Estas 9 solicitudes suponen 15,8 % del total.
- Limpieza de solares y mantenimiento de edificios. Ocupan la segunda causa de las solicitudes recibidas, en concreto 7, que suponen el 12,3 % 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, así como a la reparación de los daños señalados.

Información de Firmantes del Documento



3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Al igual que en años anteriores, al inicio del ejercicio 2023 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 y, en su caso, en coordinación con los responsables de los edificios sobre los que se actúa, se ha procurado optimizar la programación de los trabajos y minimizar las afecciones a los usuarios y resto de ciudadanos, evitando las molestias que pudieran ocasionarles la ejecución de las obras. Se han cursado las instrucciones necesarias a las empresas adjudicatarias para conseguir estos fines y se ha transmitido a los gestores de los equipamientos la información relativa a cada obra: plazo de ejecución, fecha prevista de finalización de las obras, etc., para que puedan comunicarla a los afectados: usuarios y/o personal municipal.
- Limpieza de solares. A partir de la relación de solares adscritos a la Dirección General, se han programado con los medios disponibles las actuaciones de desbroce, limpieza y, en su caso vallado, necesarias para evitar las deficiencias incluidas en reclamaciones presentadas en años anteriores.

**Responsable de la Unidad Gestora
(Director General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio)**

Firma electrónica

Alfonso Murga Mendoza





INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DEL ESPACIO PÚBLICO, OBRAS E
INFRAESTRUCTURAS

Información de Firmantes del Documento

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E
INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 18/03/2024 13:39:35

CSV : 1CTYPSQKDN64PXIL



MADRID



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

1.1.- Clasificación de las SyR:

SUBMATERIA	Categoría Unidad (Actual)	Número Solicitudes
Arquitectura del espacio público - Urbanismo-	Aseos públicos con publicidad	23
	Folletos	13
	Mupis	7
	Otros	4
	Total	47



Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	Lateral Norte Ilustración	75
	Pz. España	42
	Perón	33
	Sol	26
	Bosch	23
	Doctor Esquerdo	22
	Olavide	20
	Calle Alcalá, tramo: Quintana-A.Soria	17
	Otras de escasa cuantía relativas a 15 obras	81
	Total	339
	Control de la urbanización -Urbanismo-	Cañaveral
Otras de escasa cuantía relativas a 15 ámbitos		29
Total		107
TOTAL GENERAL		493

En el marco de la organización prevista para el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos por Acuerdo adoptado en la sesión de 29 de junio de 2023 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, proyecto y urbanización del espacio público, paisaje urbano y normalización de elementos de urbanización, y autorizaciones y concesiones de publicidad exterior.

1.2.- Análisis cualitativo de las SyR:

En primer lugar cabe citar que durante el año 2023 se han recibido en esta Dirección General un 12,6% más de sugerencias y reclamaciones que en el año anterior.

De entre las SyR recibidas que se enmarcan en el actual ámbito competencial de la Dirección General cabría diferenciar entre las que tienen una cierta relevancia por su porcentaje en el total, o que han manifestado una variación cuantitativa importante, en las siguientes:

- Reclamaciones relacionadas con la ejecución de obras.
- Quejas relativas a la publicidad, por carteles, folletos o aseos públicos con publicidad.



Reclamaciones relacionadas con la ejecución de obras:

Se manifiesta en todos los años de forma recurrente la generación de reclamaciones derivadas del inicio de obras con una intervención notable en el espacio público y afección de escala ciudad, así como de otras con un carácter más local que también generan ciertas incomodidades, pero a un segmento de población más reducido.

Estas reclamaciones son de contenido diverso, pero están comúnmente asociadas a las molestias que produce la ejecución de obras en el espacio público.

Se puede observar que, en el año 2023 se han recibido un número equivalente de sugerencias y reclamaciones al correspondiente al año 2022 (aproximadamente un 4,6 % más), probablemente debido a que el número de obras de iniciativa pública que se ha mantenido en este año es ligeramente superior al del anterior, y por consiguiente la relevancia y ámbito superficial ha sido apreciablemente mayor, con lo que la población afectada por dichas obras también se ha incrementado.

Estas reclamaciones suelen provenir de las incomodidades causadas por aspectos no previstos como una mayor ocupación de las obras sobre la inicialmente considerada, o la realización de actividades diferentes a las comunes, al menos en ámbitos de gran densidad residencial o de exposición pública y afección masiva.

Asimismo, resultan inevitables las contrariedades derivadas de la generación de ruido, la producción de polvo en suspensión, las incomodidades por nuevos itinerarios peatonales o la supresión temporal o definitiva de plazas de aparcamiento.

Estos argumentos explican la cuantía de sugerencias y reclamaciones relativas a las obras de urbanización y de infraestructuras dirigidas en el año por esta Dirección General.

Por otra parte, en las obras de urbanización desarrolladas por iniciativa privada en las que la labor realizada por esta Dirección General se circunscribe a la inspección de estas, también se ha puesto de manifiesto un aumento de las sugerencias y reclamaciones recibidas habiéndose duplicado. La interpretación que se hace de este incremento deriva de la recepción y puesta en servicio en todo o en parte de alguno de los ámbitos urbanísticos de afección a una población más numerosa como es, fundamentalmente El Cañaveral que acapara el 73% de las SyR recibidas, en el que los nuevos usuarios perciben aspectos mejorables normalmente motivados por dificultades en los accesos a infraestructuras viarias de competencia supramunicipal o una utilización incompleta de la totalidad del ámbito, ya sea por interferencias con otras fase del mismo u otros ámbitos aún en ejecución, ya sea por disfunciones ocasionadas por algún desperfecto percibido.

En el resto de los ámbitos urbanísticos de iniciativa privada, en el año 2023 se han presentado un muy reducido número de reclamaciones a nivel individual, probablemente por el esfuerzo realizado en reducir las incomodidades lógicas de las obras de esta tipología y magnitud, tales como ruidos, mayor intensidad de tráfico de camiones y maquinaria, proliferación de desvíos provisionales etc.



Quejas relativas a la publicidad:

En los dos últimos años, y concretamente durante el año 2023 se ha manifestado un notable descenso en el número de reclamaciones conjuntas en materia de publicidad, ya sean éstas por carteles publicitarios, por folletos distribuidos por la calle o por estado y/o utilización de aseos públicos con publicidad, toda vez que se ha pasado de un global de 103 reclamaciones en 2021 a 56 en 2022 y a 47 en 2023, es decir, más de la mitad.

La reducción cuantitativa ha sido especialmente llamativa en el caso de los carteles que prácticamente ha desaparecido. En el asunto de las reclamaciones sobre aseos públicos, el número de reclamaciones respecto del año pasado ha sido ligeramente superior pasando de 19 a 23 y en cuanto a la tipología de las mismas, la mayor parte (11 de las 23) se debe a quejas por vandalismo, ocupación o mantenimiento, y en una cifra algo menor (8), por falta de limpieza. Resulta significativo que mientras en el año 2022 la mayor parte de las reclamaciones lo eran solicitando la implantación de nuevas unidades en ubicaciones que carecen de ellas, en 2023 esta tipología se ha reducido a exclusivamente 4 quejas.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

La Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras tiene entre sus objetivos la reducción de las causas que generan la presentación de reclamaciones, toda vez que su eliminación se estima como de imposible logro.

Con esa intención, la intervención ha consistido en realizar los análisis correspondientes de las quejas recibidas deduciendo de los mismos las medidas que pueden otorgar unos mejores servicios a la ciudadanía, la minoración de los motivos de incomodidad y desagrado a la comunidad, y, por otra parte, en progresar en la comunicación con los vecinos, la provisión de información adecuada y la participación de los ciudadanos a través de diferentes cauces en los aspectos que les son de interés.

2.1 .- Mejora de las actuaciones propias de la Dirección General

El análisis de las sugerencias y reclamaciones presentadas durante el año 2023 reflejado en el apartado 1 de este informe ha permitido detectar los problemas denunciados y a partir de ellos se ha intentado mejorar el servicio en los aspectos que se señalan y que, por consiguiente, más afectan a los ciudadanos.

Las actuaciones de la Dirección General enfocadas a la reducción de incomodidades, ha tenido fundamentalmente un eje prioritario tendente a un refuerzo activo en la advertencia a las empresas constructoras de las obras en el espacio público, sobre la necesidad de incidir



en los aspectos reductores de las molestias que se ocasionan, y el control y seguimiento de esas medidas a través de la dirección facultativa o inspección, en su caso.

2.2.- Avance en la información proporcionada

Se ha puesto de manifiesto que la tenencia por parte de los ciudadanos de una información deficiente tanto de las competencias municipales como de las responsabilidades asignables al Ayuntamiento y de las actuaciones que se llevan a cabo y el alcance de éstas. Esto motiva buena parte de las causas que generan la presentación de sugerencias y reclamaciones. Por ello, esta Dirección General ha procurado que en todas sus intervenciones se proporcione la información necesaria y suficiente a la ciudadanía para que se pueda 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, particular o empresa responsable del motivo de la queja o sugerencia.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Como se ha manifestado en apartados anteriores, el número de SyR recibidas en la Dirección General en el año 2023 es ligeramente superior a la tramitada en el año anterior, cuyo repunte se entiende que está derivado del inicio de un buen número de obras de escala ciudad, no obstante, en el presente se ha constatado una mayor concisión en las reclamaciones lo cual ha permitido que tanto las respuestas como las actuaciones que las subsanan sean más eficaces. Este hecho no evita que se deba perseverar en la provisión de información en cuanto a competencias y atribuciones municipales a la ciudadanía, con el fin de que ésta pueda dirigir correctamente sus proposiciones y con ello evitar que se defrauden expectativas

Firmado electrónicamente
EL DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PÚBLICO,
OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
José Luis Infanzón Priore





ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD

INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Información de Firmantes del Documento

JOSE ANGEL MANZANO GARCIA - SECRETARIO GENERAL TECNICO DEL A.G. DE POLÍTICAS
SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 08:35:24

CSV : 163Z6MOFXEUH3FHS



MADRID



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

El Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias establece las siguientes atribuciones a la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad

1. Régimen jurídico.

- 1.1. Preparar los asuntos que el titular del área de gobierno eleve a la Junta de Gobierno y al Pleno.
- 1.2. Participar en la Comisión Preparatoria de la Junta de Gobierno a la que se refiere el artículo 29 del Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004.
- 1.3. Gestionar las relaciones con los tribunales de justicia en relación con los procedimientos tramitados por el área de gobierno, sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros órganos municipales.



2. Régimen interior.

- 2.1. Atender las necesidades del área de gobierno en bienes y servicios, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las direcciones generales del área.
- 2.2. Organizar los efectivos personales para traslado de documentación, control de correo, así como la organización del servicio de los conductores adscritos al área de gobierno, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda en materia de recursos humanos.
- 2.3. Proponer la adquisición de equipos informáticos del área de gobierno.

3. Gestión presupuestaria.

- 3.1. Elaborar la propuesta del presupuesto anual de la secretaría general técnica y la coordinación del resto de las propuestas de las direcciones generales del área de gobierno, a excepción del capítulo 1.
- 3.2. Supervisar y evaluar la ejecución del presupuesto asignado al área de gobierno.
- 3.3. Proponer las modificaciones presupuestarias que afecten a los programas presupuestarios del área de gobierno, a excepción de las referentes al capítulo 1.

4. Recursos humanos, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda en esta materia.

- 4.1. Realizar las solicitudes referentes a estructura orgánica, relación de puestos de trabajo y plantilla presupuestaria del área de gobierno.
- 4.2. Convocar, elaborar y aprobar las bases específicas y resolver las convocatorias de provisión definitiva de puestos de trabajo que estén adscritos al área de gobierno y que no se convoquen abiertos a otras administraciones públicas, así como proponer la provisión del resto de puestos de trabajo y las contrataciones laborales temporales, interinajes, comisiones de servicios, adscripciones provisionales, traslados de personal laboral y, en general, todo lo que afecte a la gestión del personal adscrito al área de gobierno.
- 4.3. Coordinar los planes de formación del personal municipal en lo que se refiere al personal del área de gobierno.
- 4.4. Desarrollar las funciones de acreditación y registro de las identidades de los empleados públicos adscritos a los puestos de trabajo del área de gobierno.
- 4.5. Controlar las emisiones, revocaciones y suspensiones de certificados de empleado público en su ámbito y la coordinación con los órganos competentes en materia de recursos humanos, a efectos de

Información de Firmantes del Documento



supervisar la vigencia y las actualizaciones necesarias de los datos resultantes de cambios en las situaciones administrativas de los empleados municipales.

5. Gestión de fondos documentales.

5.1. Gestionar los fondos documentales y difundir los datos y publicaciones en relación con las materias de la competencia del área de gobierno, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos en materia de estadística.

5.2. Proponer la determinación de los precios de las publicaciones editadas por el área de gobierno.

6. Registro y atención al ciudadano.

Gestionar las funciones de registro de solicitudes, escritos y comunicaciones, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos.

7. Gastos.

7.1. Autorizar y disponer gastos, así como reconocer y liquidar obligaciones que se imputen a los programas presupuestarios que les correspondan, cuyo importe no supere los 120.000 euros.

7.2. Dejar sin efecto las autorizaciones y, en su caso, disposiciones de gasto derivadas de expedientes que hayan sido autorizados por la Junta de Gobierno.

8. Contratación.

8.1. Realizar contrataciones de toda clase, que se imputen a los programas presupuestarios que les correspondan, cuando su importe no supere los 120.000 euros.

8.2. Tramitar los procedimientos de contratación que sean de la competencia del área de gobierno, sin perjuicio de las competencias atribuidas a los órganos directivos del área.

8.3. Llevar a cabo las publicaciones que deban realizarse en el perfil de contratante.

8.4. Llevar a cabo las inscripciones que deban realizarse en el Registro de Contratos del Ayuntamiento de Madrid.

9. Gestión económica.

9.1. Supervisar los expedientes de gasto del área de gobierno.

9.2. Gestionar, a través de la habilitación de pagos, los anticipos de caja fija y libramientos a justificar correspondientes al presupuesto del área de gobierno, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las direcciones generales del área.

Información de Firmantes del Documento



10. Patrimonio.

10.1. Inventario.

Formar, actualizar y custodiar el catálogo de bienes muebles no incluidos en el Inventario del Ayuntamiento de Madrid correspondiente al área de gobierno, en los términos que se determinen mediante acuerdo de la Junta de Gobierno.

10.2. Inmuebles municipales.

- a) Gestionar el mantenimiento de los edificios adscritos al área de gobierno.
- b) Gestionar las operaciones de mantenimiento, control e inversiones necesarias para la prestación de servicios energéticos, que permitan optimizar el ahorro y la eficiencia energética de los inmuebles adscritos al área de gobierno.

11. Gestión de procedimientos.

11.1. Acordar la conclusión y archivo de los procedimientos que aparezcan ultimados en todos sus trámites.

11.2. Formular las propuestas de resolución de los decretos que hayan de ser adoptados por el titular del área de gobierno.

11.3. Elevar al titular del área de gobierno, para la adopción del correspondiente decreto, las propuestas de resolución formuladas por los órganos directivos del área de gobierno.

11.4. Ordenar la publicación de disposiciones y resoluciones administrativas correspondientes al ámbito material de competencias del área de gobierno, sin perjuicio de las competencias que correspondan a la Secretaría General del Pleno y a la Oficina de la Secretaría de la Junta de Gobierno.

11.5. Tramitar los convenios competencia del área de gobierno y elevar al titular del área de gobierno la propuesta de suscripción formulada por el correspondiente órgano directivo.

11.6. Para el ejercicio de sus competencias, el titular de la secretaría general técnica podrá recabar de los órganos directivos, organismos públicos y empresas del área de gobierno cuantos informes, datos y documentos considere oportunos.

12. Transparencia.

Tramitar y resolver las solicitudes de acceso a la información pública y de reutilización de información pública, presentadas al amparo de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, de 27 de julio de 2016 y de la

Información de Firmantes del Documento



normativa estatal y autonómica, referidas al ámbito material de competencias del área de gobierno, sin perjuicio de las competencias delegadas en el órgano directivo competente en materia de transparencia.

13. Reclamaciones y recursos.

Resolver los recursos de reposición y los extraordinarios de revisión presentados contra los actos dictados por la secretaría general técnica.

Sobre la base de esta relación de competencias, se realiza este informe y se analizan los 22 expedientes a los que se ha dado trámite y contestación, y que corresponden a 20 reclamaciones y 2 felicitaciones recibidas durante el año 2023.

El canal de entrada de las Reclamaciones y Felicitaciones ha sido:

- Canal telemático (página web, internet móvil y mensajes de correo electrónico) 17 reclamaciones y 2 felicitaciones.
- Por correo BAREG Sistema de Distribución de Registro (BAREG): 3 reclamaciones.

De las 20 reclamaciones recibidas, el mayor porcentaje, más de un 80%, están relacionadas con la Registro y Atención al ciudadano.

La actividad de la Oficina de Registro de esta Área de Gobierno se dirige fundamentalmente a la recepción de documentación relativa al ámbito de las actuaciones relacionadas con el ámbito competencial del área de gobierno: familia e infancia, servicios sociales, atención a mayores, inmigración, educación y juventud, promoción de la igualdad, violencia de género, diversidad, atención social de emergencia, SAMUR social, voluntariado y cooperación al desarrollo.

Desde 2023, la Oficina de Registro empezó a registrar, además, trámites sin cita previa, quedando las Oficinas de Atención a la Ciudadanía exclusivamente para actuaciones con cita.

Durante los primeros meses de 2023 se produce una avalancha de solicitudes de diversas materias, para lo que no estaba preparada ni personal ni materialmente. La demanda ha supuesto un incremento del porcentaje superior al 1.000 %.

Información de Firmantes del Documento



Como consecuencia de ello, los ciudadanos han soportado largo tiempo de espera, formación de colas en la calle e incluso no poder ser atendidos en el día en algunos casos.

Por otro lado, cabe señalar que, a pesar de las dificultades, las dos felicitaciones recibidas en 2023 se refieren al trato recibido por el personal de la Oficina de Registro.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Para dar solución a la situación descrita se han implementado medidas tanto materiales como de personal, como son:

- Habilitar uno de los salones de actos de la entrada del edificio del Área de Gobierno para uso exclusivo de espera de los/as ciudadanos/as que se dirigen a realizar gestiones en materia de Registro.
- Priorizar la atención a personas mayores o con dificultades físicas.
- Se ha dado instrucciones al personal POSI para la agilización en la entrada y recepción de los/as ciudadanos/as.
- Instalación del Programa Génesis de gestión de turnos mediante pantalla.
- Se han cubierto las plazas con personal interino de baja por dos personas en Acumulación de Tareas.

Adicionalmente, por razones de espacio y centralidad, está previsto en fechas muy próximas el cambio de ubicación de la Oficina de Registro del Paseo de la Chopera a la sede de Ronda de Toledo, donde, para dar una atención más eficiente, se estudia implantar una gestión de turnos profesionalizada.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Desde comienzo del año 2024 no se han producido más reclamaciones. El flujo de entrada de las personas que acuden al Registro está organizado gracias al sistema de turnos, y como consecuencia no se forman filas de espera en la calle.

Secretario General Técnico
JOSÉ ÁNGEL MANZANO GARCÍA

6

Información de Firmantes del Documento

JOSE ANGEL MANZANO GARCIA - SECRETARIO GENERAL TECNICO DEL A.G. DE POLÍTICAS
SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 08:35:24

CSV : 163Z6MOFXEUH3FHS



INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES Y
PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA

Información de Firmantes del Documento

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA
SOLEDAD NO DESEADA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 14/03/2024 11:46:49

CSV : 1NCH65MJEP5YF6UL



MADRID



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023.

Durante 2023 se han tramitado un total 919 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones dirigidas a la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada frente a las 613 de 2022, lo que supone un incremento de un 49,9%.

Las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal para la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada:

Los Motivos de las reclamaciones que presentan valores más elevados son de mayor a menor: Mal funcionamiento entidad/personal, cambios auxiliares/horarios, Podólogos/as y trato recibido en varios servicios.

El incremento en el motivo “Podólogos/as” de los Centros Municipales de Mayores, se ha debido a la implantación del sistema de citas previas, y para mejorar este sistema de citas, se han abierto nuevas líneas, whatsApp y se ha incorporado un servicio de devolución de llamadas.



En esa misma línea, en la submateria, “dependencia”, aunque a nivel cuantitativo es poco significativo, las reclamaciones están motivadas por la desinformación sobre el estado de las solicitudes del reconocimiento de la situación de dependencia, en la tramitación entre la administración local y autonómica.

En el caso del programa de ejercicio al aire libre “Moverse es cuidarse” se han producido 5 reclamaciones vinculadas a la organización del servicio por parte de la empresa adjudicataria del contrato.

Asimismo, existen otras reclamaciones que hacen referencia al desacuerdo o disconformidad con las políticas de cobro de los servicios.

Motivos por servicios:

Teleasistencia	Número
Trato recibido	25
Retraso en acudir al domicilio	5
Copago/recibo/aportación persona usuaria	2
Mal funcionamiento entidad/personal	59
Desacuerdo con las prestaciones	15
Supuestos hurtos/desperfectos	2
Total	108

Sobre el Servicio de Teleasistencia se han presentado 108 reclamaciones, lo que supone un 0,07% del total de personas beneficiarias del servicio que durante el año 2023 han sido 145.128 personas.

Servicio de ayuda a domicilio	Número
Trato recibido	50
Supuestos hurtos/desperfectos	9
Desacuerdo con las prestaciones	49
Mal funcionamiento entidad/personal	192
Copago/recibo/aportación persona usuaria	10
Cambios auxiliares/horarios	147
Horas asignadas/horas prestadas	3
Incumplimiento de horarios	22
Otros	28
Total	510

En el Servicio de Ayuda a Domicilio se han presentado 510 reclamaciones, que representa 0,6% del total de las personas atendidas en el servicio, que han sido 86.676 personas en el año 2023.



Comida a domicilio	Número
Calidad comida	19
Distribución reparto/retrasos	10
Mal funcionamiento entidad/personal	6
Copago/recibo/aportación persona usuaria	1
Total	36

En el Servicio de Comida a domicilio se han presentado 36 reclamaciones que representa un 0,6% del total de las personas que han recibido la comida en su domicilio durante el año 2023 que han sido 5.977 personas.

Productos de apoyo/Ayudas técnicas	número
Productos de apoyo/ayudas técnicas	2

Lavandería	Número
Lavandería	2

CENTROS DE DÍA (asistenciales)	Número
Transporte	14
Atención personal	14
Atención sanitaria, preventiva y rehabilitación	5
Alimentación	12
Aportación persona usuaria	10
Instalaciones	4
Otros	27
Total	86

Sobre el Servicio de Centros de Día se han presentado 86 reclamaciones, lo que supone un 1,4 % del total de personas beneficiarias del servicio 6.367 personas, en el año 2023.

CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES (de ocio)	Número
Podólogos/as	97
Tarjeta Madrid Mayor	5
Actividades	5
Otros	10
Total	117

En cuanto al Servicio de Podología se han presentado 97 reclamaciones que representa un 0,1% del total de personas atendidas en el servicio que han sido 74.444 personas, en al año 2023.



DEPENDENCIA (Atención a la Dependencia)	Número
Tiempo de tramitación	16
Servicios asignados en el PIA	33
Revisión de Grado/Revisión de PIA	4
Total	53

Sobre la Atención a la Dependencia, se han presentado 53 reclamaciones que representa 0,2% del total de atenciones realizadas a las personas que han presentado una solicitud de dependencia que son 34.599, en el año 2023.

Programa de ejercicio al aire libre, "Moverse es Cuidarse"	Número
Ejercicio al aire libre	5

ENTRADA

Se corresponde con el número de solicitudes que han sido recibidas en el Sistema SyR y por tipo de solicitud, en la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada.

Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA	Reclamación	856
	Felicitaciones	47
	Sugerencia	16
	Total	919

Las reclamaciones son el tipo de expediente mayoritario, con un 93,1% del total tramitado, seguidas de las felicitaciones, con el 5,1% y por último de las sugerencias, con un 1,8%.

Canal de entrada

Unidad (Actual)	Tipo Canal de Entrada	Número de Solicitudes	%*Total
DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEDA	Telemático	333	36,24
	Teléfono	466	50,71
	Presencial	110	11,97
	Correo postal	10	1,09
	Total	919	100

Información de Firmantes del Documento



En el año 2023, los datos según el canal de entrada son los siguientes:

- **Canal telemático** (página web, internet móvil y mensajes de correo electrónico) representa 36,24% de la entrada total con 919 solicitudes.
- **Canal telefónico** (Teléfono 010), disponible las 24 horas todos los días de la semana, es la segunda vía de entrada al sistema. Representa el 50,71% con 466 solicitudes.
- **Presencial**, en las Oficinas del Registro Municipal (en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, Línea Madrid y en otras dependencias municipales) se ha presentado el 11,97% con 110 solicitudes.
- **Por correo postal**, se ha presentado el resto un 1,09% con 10 solicitudes.

CLASIFICACIÓN DE LAS SYR

En este apartado se muestran los datos de la actividad realizada por la unidad gestora de la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada y que conllevan la finalización de la tramitación como SyR.

Unidad	Materia	Submateria	Total
DIRECCION GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA	Servicios Sociales	Teleasistencia	108
		Servicios de ayudas a domicilio	550
		Centros de día (asistenciales)	86
		Centros municipales de mayores (de ocio)	117
		Atención a la dependencia	53
		Programas municipales	5
	Total		919

		Total, Activas	Pendiente de contestar fuera de plazo	Contestada	No admitida	Total Terminadas	Total Entrada
DIRECCION GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA	Felicitación		0	47	0	47	47
	Reclamación	9	0	825	22	847	856
	Sugerencias		0	16	0	16	16
	Total	9	0	888	22	910	919

Información de Firmantes del Documento



2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Tras el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2023, 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 2024.

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: Elaboración de un estudio sobre situación de la brecha digital en personas mayores.

Actuación 3: abordar la creación de una aplicación informativa para todos los acuerdos comerciales vinculados al programa Madrid Senior.

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

Actuación 1: Impulsar la implantación de una aplicación informativa para todos los acuerdos comerciales vinculados al programa Madrid Senior.

2.2.- Áreas de Mejora Centros de Día.

Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2024.

Actuación 1: Impulsar la implantación en los centros alimentación sostenible y ecológica.

Actuación 2: 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 de implantación en los centros alimentación sostenible y ecológica.

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 2024:

Áreas de Mejora.

Actuación 1: revisión de los protocolos aplicados por las entidades SAD para el cambio del equipo auxiliar.

Actuación 2: abordar con las entidades SAD, la mejora en la transmisión de información entre el equipo coordinador, el equipo auxiliar, y el equipo auxiliar con las personas usuarias, ante cambio de profesionales.

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

Actuación 1: revisión de los protocolos aplicados por las entidades SAD para el cambio del equipo auxiliar y supervisión de las medidas adoptar para evitar incumplimientos.

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.

Actuación 3: introducción de nuevas formas de control de la organización y funcionamiento general del servicio de ayuda a domicilio.

2.4.- Servicio de Telesistencia (TA).

Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2024:

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 2023:

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 herramientas informáticas que mejoren la tramitación de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal, así como, el acceso a los servicios y prestaciones del sistema.

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.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Desde la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada se considera que las medidas descritas se han ejecutado adecuadamente, dado que,



todas las acciones se han implementado en la forma prevista y se encuentran funcionando de una manera muy satisfactoria.

En cuanto a las respuestas de las sugerencias y reclamaciones se intenta cumplir con los estándares de calidad, personalizando las respuestas, contestando a lo planteado por el ciudadano y utilizando un lenguaje claro y sencillo.

Las acciones y medidas realizadas durante el año 2023, 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 y Prevención de la Soledad no Deseada.

Firmado electrónicamente

LA DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y
PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA

Silvia Saavedra Ibarondo

Información de Firmantes del Documento



INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES
Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD.

Información de Firmantes del Documento



MADRID

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y
ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD

URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/02/2024 15:53:23

CSV : 11CQTJ2P3F28BC13



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023.

Por Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad se crea la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad, que asume competencias en materia de atención social primaria, urgencia y emergencias sociales, asesoramiento y gestión de vulnerabilidad y exclusión socio residencial, prestaciones económicas, innovación social y atención a la discapacidad.

De este modo, las atribuciones reflejadas en el apartado 8º del Acuerdo son:

1. Competencias específicas.

1.1. Detectar, analizar y proponer herramientas de intervención para el abordaje de las necesidades sociales existentes en la ciudad de Madrid.

1.2. Dirigir, organizar, planificar y programar la red de servicios sociales municipales de Atención Social Primaria, procurando el oportuno equilibrio territorial de los equipamientos, recursos humanos y materiales existentes en los Distritos, así como la igualdad en las condiciones de acceso a los programas, servicios y recursos municipales de atención social.



1.3. Proponer junto con el área de gobierno competente en materia de personal, la programación de los planes de formación específica de los profesionales que integran la plantilla de los centros de servicios sociales de Atención Social Primaria.

1.4. Favorecer una mayor cualificación y calidad asistencial en la red de Atención Social Primaria, acorde con la demanda social existente, los nuevos retos sociales, así como los compromisos adquiridos con la ciudadanía.

1.5. Desarrollar la política de calidad de aplicación en la red municipal de Atención Social Primaria, implantando y evaluando periódicamente los criterios y estándares de calidad conforme a la que dicha atención habrá de prestarse; mediante el oportuno seguimiento de la actividad que tiene lugar en los centros de servicios sociales al tiempo que realizando los correspondientes estudios de satisfacción, opinión e investigación que considere pertinentes.

1.6. Coordinar las actuaciones que deban desarrollarse en materia de Renta Mínima de Inserción por parte del Ayuntamiento de Madrid conforme lo establecido en la normativa autonómica de aplicación.

1.7. En materia de urgencias y emergencias sociales:

a) Gestionar el servicio de SAMUR Social.

b) Llevar a cabo la planificación y la atención en las situaciones de urgencia, en coordinación con los servicios sociales de atención primaria, y de emergencia social.

c) Gestionar las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid, en el marco de la emergencia social.

1.8. En materia de asesoramiento y gestión de la vulnerabilidad y exclusión socio-residencial:

a) Dirigir y coordinar el funcionamiento del servicio de asesoramiento a la vulnerabilidad y exclusión socio-residencial (SAER), orientado a la atención social de situaciones de riesgo de pérdida de vivienda, con especial atención a las que puedan producirse entre la población vulnerable.

b) Desarrollar, coordinar y gestionar la prestación de alojamiento alternativo temporal como prestación de servicio condicionada y dirigida a personas y familias en situación de exclusión socio-residencial por pérdida de vivienda habitual y con pronóstico de autonomía socio-residencial.

c) Promover el servicio de asesoramiento a la vulnerabilidad y exclusión socio-residencial (SAER) como recurso integrador para la autonomía mediante la búsqueda de alternativas habitacionales ante la pérdida de vivienda habitual.

d) Prestar asesoramiento y apoyo a los distritos en la atención a la vulnerabilidad y exclusión socio-residencial.

e) Participar en el análisis de las situaciones de exclusión de vulnerabilidad y socio-residencial en el municipio de Madrid.

1.9. En materia de prestaciones económicas:

a) Coordinar los criterios y normativa aplicable en materia de ayudas económicas de emergencia y/o especial necesidad que se gestionan en la red de Atención Social Primaria.



b) Conceder ayudas económicas de especial necesidad de pago previo a la justificación.

1.10. En materia de innovación social:

a) Promover procesos de innovación mediante la racionalización y simplificación de los procedimientos utilizados, la provisión de nuevos métodos y técnicas profesionales y la creación y aplicación de nuevos modelos de gestión, programas y servicios que contribuyan a mejorar el desempeño y la calidad de los servicios sociales.

b) Impulsar y coordinar la transformación digital de los servicios sociales.

c) Promover un conocimiento global, permanente y actualizado de las necesidades sociales de la ciudadanía madrileña, especialmente en los grupos y poblaciones más vulnerables, mediante investigaciones, estudios, encuestas, reuniones de expertos, grupos de trabajo y cuantas iniciativas se consideren necesarias.

d) Realizar el seguimiento y evaluación del impacto, eficacia y eficiencia de las políticas locales que se aplican en el ámbito de la familia, la igualdad y el bienestar social en el ámbito competencial del Ayuntamiento de Madrid.

1.11. En materia de atención a la discapacidad:

Promover, impulsar y desarrollar programas y medidas específicas dirigidas a mejorar la integración social y la autonomía de las personas con discapacidad y sus familias.

Esta unidad gestora en el sistema de sugerencias y reclamaciones ha venido realizando un proceso destinado a seguir alineando las competencias que se gestionan y sus correspondientes recursos con las necesidades de este sistema de sugerencias y reclamaciones.

Las categorías y dependencias quedan configuradas del siguiente modo:

- Reclamación de usuarios de centros de alojamiento y acogida de Emergencia social.
- Reclamación por impacto de los centros de alojamiento y acogida de Emergencia social en el entorno
- Reclamaciones afectados por emergencia social
- Felicitaciones y reconocimientos
- Cita previa
- Tarjeta Familias
- COVID 19
- Lista de espera
- ASP. Horario de atención

Información de Firmantes del Documento



- ASP. Gestión prestaciones sociales
- ASP. Trato recibido

Dependencias (centros).

- Central de SAMUR Social Y Unidad de Estancias Breves en Carrera de San Francisco, 10.
- Centro Municipal de Urgencias Sociales, denominado CEMUS, c/ Rafael Alberti, 49.
- Unidad de Estancias Breves para familias c/ Hermanos Álvarez Quintero, 7.
- Centro de Acogida de Emergencia de Campaña contra el Frío Pinar de San José, c/ Pinar de San José, 106, Distrito Latina, Madrid.
- Dispositivo de Acogida de Emergencia de Campaña contra el Frío de Villa de Vallecas (Camino del Pozo del Tío Raimundo s/n, Distrito de Villa de Vallecas, Madrid).
- Centro de Emergencia Temporal, denominado "Caracolas" en el Distrito de Villa de Vallecas, Avda. Mayorazgo con vuelta a la carretera de Villaverde a Vallecas
- Alojamientos temporales alternativos
- Centro Ocupacional Villaverde para personas no afectadas gravemente por una discapacidad intelectual, en la calle Bascuñuelos, 1.
- Centro de Día "Navas de Tolosa" para personas afectadas gravemente por una discapacidad intelectual, en la calle Benimamet, 109.

Sobre la base de todo lo anterior, se emite este informe y se procede a efectuar el análisis de las 61 sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2023 (en el año 2022 fueron 71) desde la perspectiva de los Departamentos de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria, de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, SAMUR Social y Emergencia Social, Prestaciones Económicas y Tarjeta Familias y Apoyo a la Discapacidad, a los que ha correspondido el estudio y propuesta de contestación y tratamiento de la totalidad de las sugerencias y reclamaciones citadas.

Durante el año 2023, se recibieron en el ámbito de la Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria, un total de 33 Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones frente a las 25 que se recibieron en el año 2022, las 18 que se presentaron en el año 2021 y las 27 del año 2020.

Según la temática, se han recibido 14 felicitaciones y 19 sugerencias y reclamaciones. Las felicitaciones están relacionadas con la atención prestada en las cuatro Oficinas de Información de Prestaciones (OIP), que se pusieron en marcha en noviembre de 2022 para dar información, orientación y acompañamiento en relación con prestaciones sociales no municipales.

Respecto a las 19 reclamaciones presentadas, 10 de ellas, que representan el 52,6% del total de las reclamaciones, están referidas a la gestión de prestaciones de la Atención Social Primaria que tienen que ver con la gestión de ayudas sociales relacionadas en gran medida con la gestión administrativa de estas prestaciones económicas de competencia municipal, (Ayudas económicas de especial necesidad de cobertura de necesidades básicas, ayuda comedor escolar, etc., excepto las que se ingresan en la Tarjeta Familias que tiene un apartado específico en este informe) en otros casos son reclamaciones relacionadas con ayudas sociales competencia de otras administraciones (IMV, RMI, prestaciones de dependencia).

Información de Firmantes del Documento



En el caso de las reclamaciones relacionadas con la concertación de cita previa, se han recibido 5 reclamaciones que suponen un 26,3% del total, unas se han debido a la demora en la concertación de citas en los centros de servicios sociales, otras a la imposibilidad de concertar citas a través de Línea Madrid y por dificultades a la hora de contactar telefónicamente con los centros de servicios sociales de los distritos. En todo caso, sigue siendo un número muy reducido. En 2022 fueron 4 y, 8 en 2021.

Así mismo, se han recibido 4 reclamaciones relacionadas con la atención en diferentes servicios, lo que supone un 21% del total, son reclamaciones vinculadas con la atención en los Centros de Servicios Sociales, en las OIP y en el Servicio de Orientación Jurídica.



Información de Firmantes del Documento





En el año 2023 en el ámbito de la emergencia social se han gestionado 17 reclamaciones, 1 sugerencia y 1 felicitación recibidas. Se observa un descenso respecto del año 2022 que se gestionaron 21 reclamaciones.

Distinguiendo las reclamaciones recibidas por los motivos que las originan, once son reclamaciones han sido enviadas por usuarios que hacen uso en régimen de acogida de algunos de los recursos de emergencia de SAMUR Social o han sido atendidos por los trabajadores sociales de la Central, tres son demandas que nos trasladan los ciudadanos ante una situación de emergencia social sufrida por sí mismos o por terceros, y por último, las tres reclamaciones restantes han sido remitidas por ciudadanos que manifiestan su malestar ante el impacto que provoca los centros de alojamiento y acogida de emergencia en su entorno más cercano.

Respecto a las sugerencias recibidas en 2023, el servicio ha recibido una la petición de financiación por parte de un ciudadano para un proyecto social promovido por él mismo.

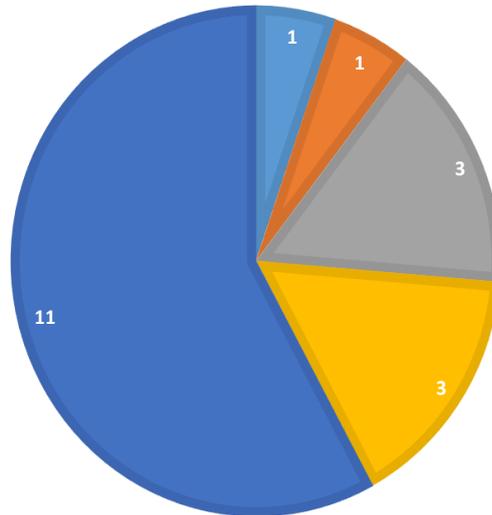
Durante el año 2023 se ha recibido una felicitación por el trabajo desarrollado por el servicio.

Información de Firmantes del Documento



DEPARTAMENTO DE SAMUR SOCIAL Y EMERGENCIA SOCIAL

- Felicitaciones
- Sugerencias
- Reclamación por impacto de los centros de alojamiento y acogida de Emergencia social en el entorno
- Reclamaciones afectados por emergencia social
- Reclamaciones de usuarios de centros de alojamiento y acogida de Emergencia social

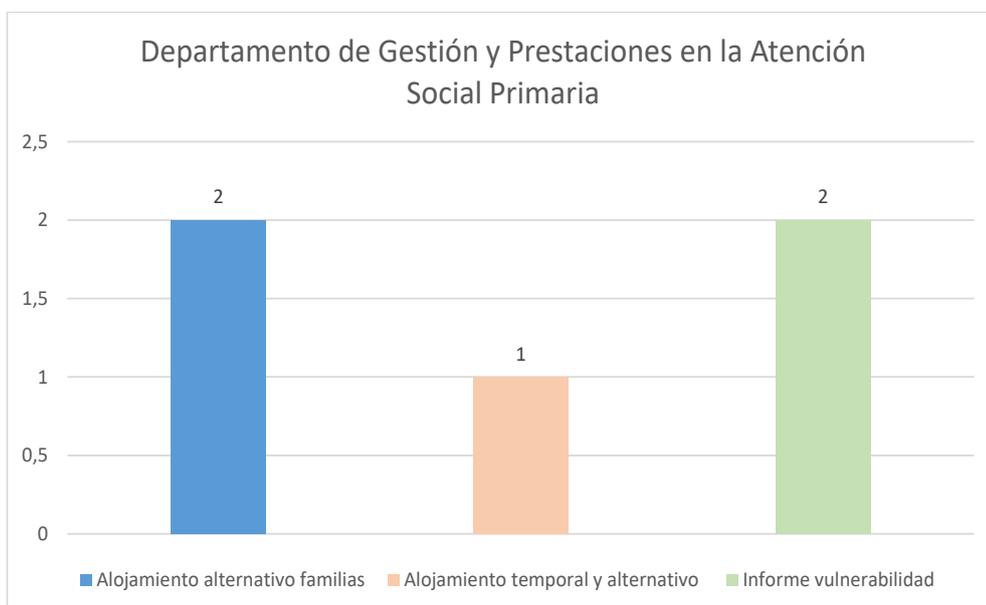


En el ámbito de la Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria se han recibido un total de 4 “Sugerencias y Reclamaciones”, que se corresponden con:

- Servicio de Alojamiento Alternativo para familias: viviendas, temporales, supervisadas y compartidas, competencia del Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad del Ayuntamiento de Madrid, dificultades en la convivencia vecinal. (2)
- “Programa de Alojamiento Temporal y Alternativo con acompañamiento social para personas en situación de exclusión socio residencial”, averías en el inmueble, plaza en Hostal. (1)
- Informe de vulnerabilidad. (1)

Información de Firmantes del Documento





Una de las novedades de la nueva organización y competencias resultante del mandato corporativo surgido tras el 28 de mayo de 2023 ha sido la asignación de la materia de atención a la discapacidad a la Dirección General de Servicios Sociales que se refleja incluso en la nueva denominación de este órgano directivo.

Aunque varias reclamaciones tienen ve ver o has sido presentadas por personas con discapacidad, una de ellas tiene la singularidad de abordar de manera específica la inexistencia hasta ese momento de las bonificaciones o descuentos en los talleres culturales del Ayuntamiento de Madrid.

La respuesta adelantada en el sentido de que la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, a través de su acuerdo de 26 de octubre de 2023, había aprobado el proyecto inicial de Ordenanza por la que se modifica la Ordenanza reguladora de los Precios Públicos por la Prestación de Servicios o la Realización de Actividades. En el texto modificativo, finalmente aprobado, se regula una reducción de los precios establecidos del 50 por 100 a favor de las personas que acrediten un grado de discapacidad igual o superior al 33 por 100 e inferior al 50 por 100, y del 90 por 100 a las que acrediten un grado igual o superior al 50 por 100.

Para terminar, durante 2023, se recibieron en el ámbito de Tarjeta Familias un total de 4 "Sugerencias y Reclamaciones", que se corresponden con tramitaciones de ayuda económica en la modalidad de Tarjeta Familias. En el año 2022 fueron 23 las sugerencias y reclamaciones presentadas.

Analizando los datos de las reclamaciones observadas podemos relacionar los motivos de su formulación que se recogen a continuación:

Motivo	Nº Reclamaciones
Retraso en uno de los pagos	2
Desistimiento de una reclamación previa	1
Disconformidad con la cuantía de las ayudas	1

Información de Firmantes del Documento

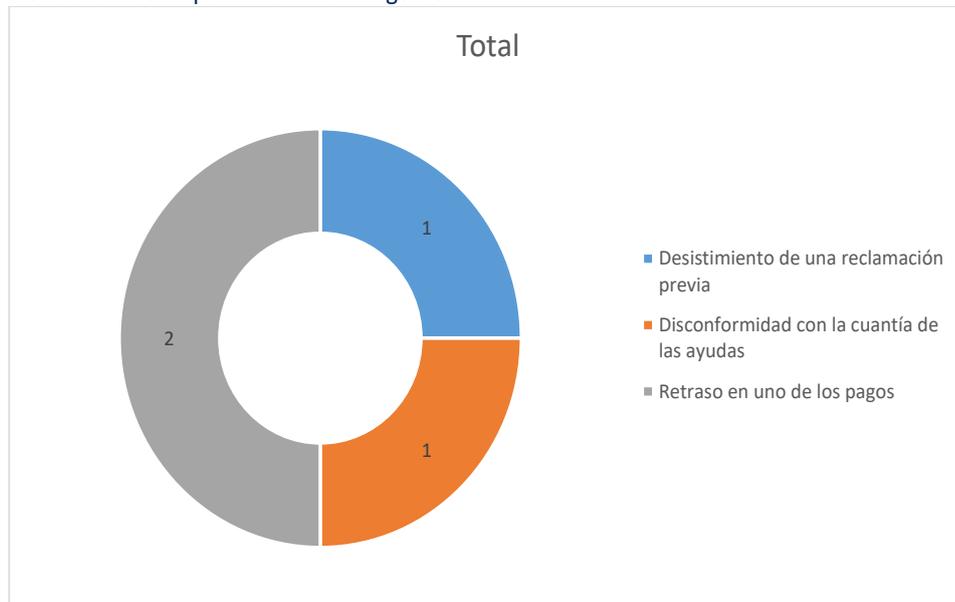


De las cuatro reclamaciones presentadas, podemos valorar el contenido de tres de ellas ya que la cuarta consiste en el desistimiento de una de las reclamaciones presentadas.

Así, el 50% de las reclamaciones presentadas a través del SYR son con respecto al retraso de uno de los pagos de la Tarjeta Familias. El proceso general de la valoración, concesión y abono de las ayudas económicas en modalidad de tarjetas familias, requiere de la intervención de diferentes agentes, propios de la organización municipal o externas como ocurre con las entidades financieras o de pago lo que puede provocar demora en el transcurso de las gestiones de la ayuda.

Partiendo de la incidencia de este dato en el total de las reclamaciones presentadas, focalizamos la atención en las estrategias a llevar a cabo para poder determinar el origen del retraso en los pagos, así como mecanismos que permitan acortar el tiempo transcurrido entre la concesión de una ayuda y el pago de esta. Para ello será necesario un seguimiento exhaustivo de los procesos y de las posibles incidencias de estos.

La reclamación restante hacer referencia a la cuantía genérica de la ayuda de tarjeta familia que viene establecida por la normativa vigente.



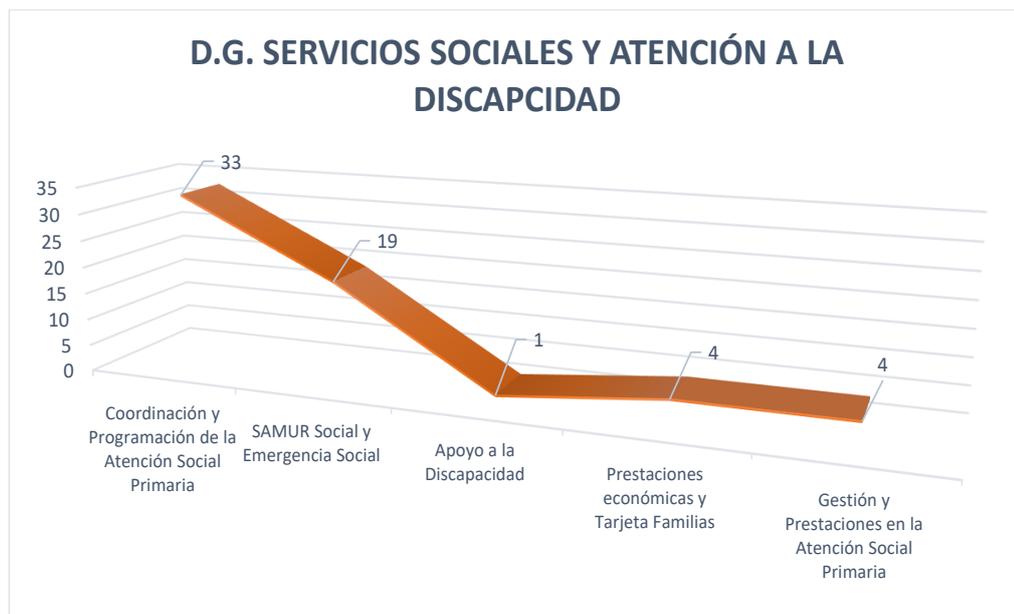
Con respecto a la representatividad de las reclamaciones presentadas por los distritos, a continuación, reflejamos los datos obtenidos tomando el total sin atender al contenido en relación a la desestimación.

Distrito	Reclamaciones por distrito	%
Tetúan	2	50
Latina	1	25
Villaverde	1	25
Total	4	100

Información de Firmantes del Documento



La relación total de Sugerencias y Reclamaciones recibidas y resueltas por la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad queda reflejada en el siguiente gráfico:



2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Una de las medidas iniciadas a finales del año 2023 relacionada con la gestión de las ayudas sociales ha sido la puesta en marcha de cuatro (4) oficinas de Gestión de Prestaciones Económicas y Tarjeta Familias, con el fin de apoyar y agilizar la tramitación de las ayudas económicas de alimentos que se abonan con carácter previo a su justificación y se ingresan en la citada Tarjeta Familias.

Otra de las medidas iniciadas a finales del año 2022 y cuyo funcionamiento se ha consolidado en 2023 son las cuatro (4) oficinas de información de Prestaciones (OIP), en este periodo de tiempo transcurrido han atendido a 24.331 personas. Estas oficinas, como se ha dicho, están repartidas por diferentes zonas de la ciudad y proporcionan a la ciudadanía información y apoyo en la tramitación del Ingreso Mínimo Vital y otras prestaciones y ayudas sociales no municipales, también ofrecen apoyo en la tramitación de las claves de acceso de la ciudadanía al sistema de notificaciones electrónicas por no disponer de Cl@ve PIN, Cl@ve permanente o DNI electrónico.

En cuanto a las reclamaciones sobre la demora en la concertación de citas en los centros de servicios sociales (durante el año 2023 se han proporcionado 516.538 citas), se considera que los retrasos tienen que ver, como se ha explicado en informes anuales anteriores, tanto con puntuales carencias en la cobertura de plantilla como, principalmente, por la alta presión asistencial. La acción de mejora realizada desde la Dirección General de Servicios Sociales y atención a la Discapacidad ha sido intensificar, aún más, el apoyo a los distritos para la dotación de las plantillas por el Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, sobre la base de un conocimiento periódico de la situación de los Centros de Servicios Sociales.

Información de Firmantes del Documento



Así mismo en el aspecto técnico relacionado con la concertación de citas por la ciudadanía, se mantiene una coordinación constante con el sistema de cita previa de Línea Madrid y con IAM con el fin de subsanar las incidencias técnicas que se producen

Otra de las acciones de mejora que se ha seguido implementando en el sistema de cita previa es la posibilidad de que la persona para ser atendida pueda elegir cita de atención presencial o cita de atención telefónica con el fin de agilizar la atención a la ciudadanía.

En el ámbito de la emergencia social la mayor parte de las reclamaciones recibidas corresponden a las presentadas por los usuarios acogidos en los centros de emergencia o atendidos directamente por el servicio. Hay que indicar que los casos en los que se ha detectado alguna deficiencia de funcionamiento que requiere de su mejora se han tomado las medidas oportunas de forma inmediata.

La revisión de procedimientos y la implementación de nuevos protocolos que regulen la operativa suponen una oportunidad para satisfacer de manera continua las necesidades de nuestros usuarios. El análisis y evaluación de la satisfacción de las personas usuarias respecto a la atención recibida es un área de trabajo permanente.

Se trata de responder lo antes posible a las reclamaciones recibidas con el objeto de evitar una mayor insatisfacción del usuario. Por ello, en el proceso de Área de mejora del sistema de sugerencias y reclamaciones, incorporado en la Carta de Servicios de SAMUR Social, se establece el compromiso del servicio en responder las reclamaciones contestamos el 90% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses. En este sentido, el 90% de las reclamaciones recibidas en 2023 se han contestado en un periodo inferior al mes, y el 100% de las reclamaciones restante antes de los dos meses.

La relevancia de SAMUR Social a través de acciones de información y sensibilización contribuyen a que los ciudadanos se muestren más empáticos con el servicio que prestamos y por tanto más comprensivos con los posibles efectos negativos que los centros provocan en los barrios. Asimismo, la ejecución de medidas sobre la organización y funcionamiento de los centros que minimicen dicho impacto ha provocado que en 2023 se recibieran únicamente tres reclamaciones de dos ciudadanos distintos.

Por último, tres ciudadanos han utilizado el sistema de reclamaciones para realizar peticiones de intervención social de emergencia para terceros y una sugerencia para solicitar financiación para un proyecto social promovido por él mismo.

Todas y cada una de las áreas de mejora mencionadas se reiterarán durante el año 2024.

En cuanto a la Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, en el sistema de sugerencias y reclamaciones, como se ha mencionado, los escritos presentados hacen referencia a la convivencia vecinal, los datos y observaciones referidos en el Informe de vulnerabilidad emitido por profesionales del trabajo social que desarrollan sus funciones en la materia del asesoramiento y la gestión de la vulnerabilidad y la exclusión socio-residencial y una avería en las instalaciones de una de las plazas en hostales que se ofrecen a través del Programa de Alojamiento, temporal y compartido.

Información de Firmantes del Documento



Al no tener en común el motivo, se realizará en cada caso la medida más pertinente, detallándose a continuación:

- Se intensifican las reuniones de coordinación con las entidades que llevan a cabo los contratos, con el objetivo de subsanar las posibles deficiencias y repercusiones en las/os usuarios/as, en relación, al estado de los inmuebles y posibles repercusiones que puedan existir.
- Dos de las reclamaciones se relacionan con problemas de convivencia vecinal, ya que la persona que presenta la reclamación no es beneficiaria del Programa de alojamiento temporal y compartido dirigido a familias, si no una vecina del mismo edificio. Para ello se realizarán coordinaciones con los profesionales de los centros de servicios sociales, referentes en los diseños de intervención y otros servicios de apoyo comunitarios que puedan mejorar la situación y supongan beneficios en la población afectada.
- En los informes de vulnerabilidad, se tienen en cuenta los datos aportados por los profesionales de referencia de los Centros de Servicios Sociales, comprobando estos en las aplicaciones disponibles desarrolladas para tales fines, como padrón y CIVIS y toda la que la persona interesada aporta. Los mismos se reflejan en informes que ponen de relieve la situación de vulnerabilidad social y económica de las personas atendidas, y en el caso que nos ocupa, la valoración de la profesional fue de vulnerabilidad.

Por último, las acciones llevadas a cabo en Tarjeta Familias, consistentes en mejora de procesos a través de la automatización y revisión continua de las concesiones, entrega de tarjetas y pago de estas, ha supuesto una mejora cuantitativa permitiendo que el número reclamaciones en la categoría de TF en 2023 haya tenido una disminución considerable con respecto al número total presentadas en 2022 que fueron, como se ha dicho, un total de 23.

Por ello es necesario continuar con una acción coordinada, dejando espacio para la evaluación y mejora de procesos.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Las actuaciones de mejora desarrolladas de Coordinación y Programación de Atención Social Primaria en 2023 confirman la disminución de reclamaciones y el aumento de felicitaciones realizadas por la ciudadanía y se prevé una mejora en los resultados de las SYR que se reciban en el año 2024 relacionadas con estos temas.

Las actuaciones de mejora desarrolladas por SAMUR Social en 2023 confirman la tendencia que se viene apreciando desde el año 2021, cuando el número de reclamaciones recibidas descendió considerablemente.

Como en el resto de los ámbitos materiales de intervención, en la Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, las actuaciones desarrolladas en 2023 se orientan a mejorar los resultados de las SYR que se reciban en el año 2024 relacionadas con estos temas.

Información de Firmantes del Documento



En Tarjeta Familias, debido al corto periodo de tiempo en el cual se lleva a cabo la recogida de las reclamaciones, que comenzó en julio de 2022, solo podemos comparar el año 2023 observando un descenso considerable en relación con las reclamaciones presentadas en el año anterior (un total de 23 reclamaciones en 2022).

Se valora necesario continuar con el análisis y evaluación que permitirá un mayor detalle permitiéndonos abordar las necesidades manifestadas por los beneficiarios de la prestación de ayuda económica en la modalidad de Tarjeta Familias.

Firmado electrónicamente
LA DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES
Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD

María de la Consolación Alfaro Moreno

Información de Firmantes del Documento



INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA

Información de Firmantes del Documento

JAVIER JESÚS GARDON NUÑEZ - DIRECTOR GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2024 14:18:52
CSV : 1OIWX7VNV3X726RQ



MADRID



Las Sugerencias y Reclamaciones (SyR), además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

Las cuestiones abordadas son las siguientes:

- **Análisis de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1.- ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

La Dirección General de Familia e Infancia, que depende del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, tiene una Subdirección General de Familia e Infancia, que a su vez se divide en un Servicio de Coordinación Jurídico Administrativo y cuatro departamentos:

- Departamento Jurídico.
- Departamento de Familia.
- Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia.
- Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia.

Durante el año 2023 se han recibido en la Dirección General de Familia e Infancia un total de 48 Sugerencias y Reclamaciones; de las cuales 35 son reclamaciones, 8 sugerencias y 5 felicitaciones. El único departamento que no ha recibido reclamaciones ha sido el Jurídico.



La Dirección General de Familia e Infancia realiza proyectos relacionados con los servicios sociales dirigidos a colectivos específicos y se concretan a través de servicios de prevención y protección.

En función de las competencias atribuidas a la Dirección General de Familia e Infancia, se realizará el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, recibidas durante el año 2023, de acuerdo con los bloques de análisis expuestos y las correspondientes submaterias del sistema SyR, que diferencia los servicios o centros municipales donde se desarrollan las actividades y programas, y los motivos y causas que han ocasionado la apertura de los expedientes SyR.

Principales motivos y causas planteadas por los ciudadanos de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Análisis específico de cada servicio:

FAMILIA E INFANCIA	
SUBMATERIAS SISTEMA SyR	ANÁLISIS DE LAS SYR
Casa Grande	<p>Sugerencias y Reclamaciones:</p> <p>Las Casas Grandes han recibido una reclamación y seis sugerencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Una reclamación en Casa Grande Tetuán, indicando la falta de jabón de manos y de papel higiénico en el cuarto de baño.• Seis sugerencias en Casa Grande Carabanchel, tres de ellas están relacionadas con el actual horario de Casa Grande y la posibilidad de su ampliación; dos solicitan la realización de más talleres de crianza, la adquisición de más equipamientos de juego y la mejora en la temperatura de la estancia. La última sugerencia está relacionada con la petición de abrir una nueva Casa Grande en el distrito de Arganzuela. <p>Felicitaciones:</p> <p>No se ha recibido ninguna felicitación.</p>
Centros de Apoyo a las Familias	<p>Sugerencias y Reclamaciones:</p> <p>Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) han recibido cuatro reclamaciones:</p>



	<ul style="list-style-type: none">• Dos en el servicio de atención psicológica del CAF 2 y del CAF 6, en las que las familias manifestaron su desacuerdo con la intervención profesional y la atención recibida.• Una en el CAF 3 por la cancelación de una acción formativa en el Colegio Público Inmaculada Concepción. Dicha suspensión fue decidida al no alcanzar el número mínimo de asistentes establecido.• Una reclamación en el CAF 6, la usuaria no estaba conforme con acudir al CAF al que le correspondía por empadronamiento. <p>Felicitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuatro felicitaciones en los CAF 1, 2, 5 y 6. Todas ellas hacen referencia al buen funcionamiento del centro y al reconocimiento por la atención y trato recibido por parte del equipo de profesionales.
<p>Puntos de Encuentro Familiar (PEF)</p>	<p>Sugerencias y Reclamaciones:</p> <p>En los Puntos de Encuentro Familias (PEF) se han recibido 14 reclamaciones, si bien dos no se admitieron por ser reiterativas. Siete fueron las personas que presentaron reclamaciones y los motivos fueron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Una por desacuerdo con las normas de funcionamiento de los PEF.• Tres de ellos motivadas por el desacuerdo con los criterios técnicos y metodológicos aplicados por los profesionales del PEF y con el hecho de que no se permitiera la comunicación por escrito directamente entre los profesionales y las personas usuarias.• Dos quejas mostrando su disconformidad con los informes emitidos al juzgado.• Dos quejas en las que los usuarios estaban disconformes con el trato recibido. Una de ellas decía no haber recibido un buen trato al tener que cumplir un nuevo régimen de visitas, así recogido en una sentencia judicial y en la otra queja se alegaba que no existía imparcialidad por parte de los profesionales de este recurso.• Dos quejas en las que se recogía el abuso de autoridad por parte de los profesionales del PEF por su decisión de suspender la visita en un caso y, en otro, por no estar realizando el régimen de visitas establecido en la última sentencia.



	<ul style="list-style-type: none"> • Una queja por haber aplicado el protocolo de violencia de género al hombre (la orden de protección estaba puesta por un juzgado de violencia de género sobre la mujer) sin tener en cuenta que la víctima era este progenitor. • Una queja por no haber personal de seguridad en el PEF 1 el día 2 de mayo. <p>Felicitaciones: No se ha recibido ninguna felicitación.</p>
SERCAF	<p>Sugerencias y Reclamaciones: En el Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF Menores) ha habido cuatro reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una reclamación por problemas en la prestación del servicio en dos ocasiones, una por no presentarse la auxiliar titular a recoger al menor y la otra debida a que la persona sustituta se retrasó en la recogida. • Una reclamación por retraso de la auxiliar y pérdida de la ruta del autobús que recoge al menor. • Una reclamación por no presentarse la auxiliar a recoger al menor. • Una reclamación por no recoger a los menores del centro escolar y por los cambios constantes de auxiliar para la prestación del servicio. <p>Felicitaciones: No se ha recibido ninguna felicitación.</p>
Centro de Intervención Parental (CIP)	<p>En el año 2023 no se ha recibido ninguna sugerencia, reclamación ni felicitación en este centro.</p>



DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DEL RIESGO SOCIAL EN LA INFANCIA	
SUBMATERIAS SISTEMA SyR	ANÁLISIS DE LAS SYR
Centro de Día Cruz Roja	<p>Sugerencias y Reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se han presentado cuatro reclamaciones por el mismo ciudadano, quien participa como voluntario en el proyecto de Centro de Día infantil de la entidad Cruz Roja, con quien el Ayuntamiento de Madrid tiene suscrito un convenio de colaboración. El reclamante considera que Cruz Roja no aporta a las personas voluntarias formación adecuada. Al ser un proyecto de titularidad de Cruz Roja, se informa al ciudadano con quién ha de contactar para presentar su queja.
Programa ASPA	<p>Felicitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibida una felicitación por contar con un proyecto de estas características, se agradece al ciudadano dicha distinción.

DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA	
SUBMATERIAS SISTEMA SyR	ANÁLISIS DE LAS SYR
Centros de Atención a la Infancia	<p>Sugerencias y Reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de cambio de equipo técnico tras ejecutarse una medida de protección de un menor. Esta es una forma frecuente de expresar las familias su disconformidad con las medidas de protección acordadas por la Comunidad de Madrid. Entienden que otros profesionales pueden hacer una distinta valoración, y que estas son vinculantes con las decisiones del Pleno de la Comisión de Protección a la Infancia y la Adolescencia. Petición para ser atendido en un Centro de Atención a la Infancia (CAI), no residiendo en el municipio de Madrid. Tras acordarse una medida de protección, la familia pasa a residir fuera del municipio de Madrid, pero quieren seguir acudiendo al CAI. Ha sido una forma de insistir ya que se le había informado, desde los distintos servicios de la red municipal de



	<p>protección, que sólo somos competentes para actuar en la ciudad de Madrid.</p> <ul style="list-style-type: none">• Solicitud de valoración de idoneidad en el CAI por tener una familia la guarda de un menor y no existiendo, en ese momento, solicitud al CAI de esta valoración de la Administración competente en protección de menores. La preocupación de las familias, ante estas situaciones de hecho, las ponen en conocimiento con el deseo de agilizar esta situación de indefinición legal en la que se encuentran.• Solicitan que se le indique el procedimiento de actuación de los CAI.
--	--

2.- RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

A partir de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas durante 2023 se han identificado las áreas de mejora y se han adoptado las siguientes medidas para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos.

Departamento de Familia

El recurso de Casa Grande ha recibido varias reclamaciones este año, por lo que se han ejecutado acciones y/o medidas para subsanar las posibles deficiencias observadas.

Respecto a la reclamación sobre la falta de suministro de papel higiénico y jabón de manos a disposición de los menores y sus familias, se explicó al ciudadano que el uso de estos elementos no es exclusivo de este centro, puesto que el recurso está ubicado en la Casa Familias Eduardo Dato. No obstante, la incidencia fue trasladada a los responsables del contrato de limpieza del distrito para que mejoraran este servicio.

En cuanto a las tres sugerencias relacionadas con el horario actual de Casa Grande Carabanchel, se explicó a los interesados/as que por el momento no es posible realizar cambios con el actual contrato en vigor, trasladándoles que sus propuestas serán tenidas en cuenta en la elaboración del próximo pliego de prescripciones técnicas.

Con las dos sugerencias que indicaban la realización de más talleres de crianza, se comunicó a las familias que se informaría a Casa Grande sobre el interés mostrado por estas actividades en concreto para que las puedan incorporar en su planificación mensual.

Respecto a las necesidades expuestas por estas dos familias relacionadas con la adquisición de elementos de aislamiento del frío y nuevos juegos en sala; se han adquirido nuevas colchonetas, un espejo y una barra para favorecer la psicomotricidad de los menores y se comunicó a los usuarios que en Casa Grande anualmente se reponen aquellos elementos que por su uso ya no están en buenas condiciones. También se explicó que no suelen ponerse en sala todos los elementos para el juego, quedando a criterio de los profesionales la disposición de éstos en función de los objetivos de trabajo de cada día.



Por último, a la sugerencia que planteaba la apertura de una nueva Casa Grande en Arganzuela se contestó que ahora se encuentra en vigor un contrato que no admite este tipo de modificaciones, pero que esta cuestión se podrá plantear para el próximo contrato.

En cuanto a las acciones y/o medidas ejecutadas durante este año relacionadas con el Centro de Apoyo a las Familias (CAF), destacan las reclamaciones presentadas por el trato recibido en el servicio de atención psicológica. Una recibida en el CAF 2 hacía referencia a la disconformidad con la profesional de referencia, por lo que se ofreció a la ciudadana poder ser atendida por otro profesional que le permitiera aclarar aquellas cuestiones que no pudieron ser abordadas en su proceso de intervención en el CAF.

En la reclamación dirigida al servicio de atención psicológica del CAF 6, se acordó con la familia hacer terapia familiar. La usuaria acudió sola a la sesión y ante esta situación se le propuso una nueva cita para iniciar un tipo de terapia diferente, que no acepta. No obstante, se le ofreció la posibilidad de explicarle nuevamente el modelo de intervención y poder apoyarla en sus necesidades.

En la reclamación presentada por el Colegio Público Inmaculada Concepción al servicio de formación del CAF 3, se informó al centro docente que la normativa interna del centro establece que, para poder realizar una actividad formativa fuera del centro, es necesario contar con un mínimo de diez participantes y en este caso solo estaban inscritas tres familias, motivo por lo que se suspendió la actividad. Desde el CAF 3 se ofreció la posibilidad de que estas familias acudieran a la charla, de igual contenido, que mensualmente se lleva a cabo en las instalaciones del CAF.

En la última reclamación, la ciudadana deseaba ser atendida en un CAF que no le correspondía por su empadronamiento. Ante esta situación, se le informó de los criterios de acceso a los CAF, organización y distribución territorial. No obstante, se le indicó que existe la posibilidad de hacer una excepción en el caso de que la situación lo requiera.

En cuanto a las acciones y/o medidas ejecutadas durante este año en el recurso de Punto de Encuentro Familiar (PEF), el hecho de que la atención que prestan estos centros sea en un marco coercitivo, nos indica que el número de reclamaciones recibidas en 2023 es muy bajo y, además, no nos hace responsables de algunos de los motivos de reclamación puesto que tienen que ver con resoluciones judiciales de obligado cumplimiento. Las 7 personas que han presentado reclamaciones suponen el 0,36 por ciento de las personas atendidas en los PEF del Ayuntamiento de Madrid durante el año pasado.

Cuatro reclamaciones han sido objeto de reflexión y tres han dado lugar a acciones de mejora ya iniciadas durante 2023:

Como consecuencia de la reclamación por una norma del funcionamiento interno de los centros, que marcaba un tiempo de espera más breve que el establecido en la Ley 3/2019, de 6 de marzo (artículo 33.3), se han revisado las normas de funcionamiento y dicha norma se ha modificado ajustándose al cumplimiento de dicho artículo, quedando de este modo: "13.- ...el tiempo máximo de espera, tanto para las entregas de los NNA como para las visitas será de 30 minutos. Si pasado este período no hubiera acudido la persona autorizada, tanto la entrega como la visita, podrán quedar suspendidas".

La queja sobre el protocolo de protección en casos de violencia de género se aplicó de forma rígida por haber sido dictada la orden de protección en un juzgado de violencia sobre



la mujer. Es la primera ocasión en la que en los PEF se atendía a una familia con orden de protección sobre el hombre dictada en un juzgado de ese tipo. Una vez aclarada esta circunstancia se modificó rápidamente la aplicación del protocolo de protección. Además, estamos desarrollando nuevos protocolos para la protección de las víctimas en situaciones con órdenes de protección al progenitor o a ambos progenitores.

La tercera queja, en la que se recogía cómo se han sentido tratadas algunas personas, ha motivado que seamos más conscientes de que las actuaciones de imparcialidad son vividas por algunas personas como parciales. Hay personas con condición de víctimas que necesitan sentir más empatía cuando están siendo atendidas en un PEF. Algunas mujeres sienten que se les responsabiliza porque sus hijos/as no quieren entrar a ver al padre; otras consideran al equipo técnico como cómplice del maltratador por tratar de facilitar el desarrollo de las visitas o aplicar los cambios que marca la sentencia.

En las reuniones de coordinación con los equipos técnicos y con dispositivos de la red de atención a víctimas de violencia de género se ha abordado cómo poder ser más empáticos con las partes y trasladar los principios con los que trabajamos.

Hemos comenzado a trabajar en las siguientes condiciones de mejora: dar a conocer mejor el margen de acción que tiene el PEF; lo que supone un marco coercitivo; cuáles son las funciones de un PEF y cuáles no y trasladar que los PEF son espacios de protección para todas las personas que lo utilizan.

Sobre la reclamación por no cumplir completamente con el tiempo de visitas que establece el juez, no se va a actuar. En algunos casos, por el interés superior del menor, es necesario ajustar los tiempos de las visitas.

En cuanto a las acciones y/o medidas ejecutadas durante este año en el Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores cabe destacar que, en general, las reclamaciones hacen referencia, sobre todo, a dificultades en la prestación de los servicios en los que interviene personal auxiliar suplente.

Además, una de las reclamaciones en las que no se recoge al menor del centro escolar, fue debida a un malentendido entre la madre del menor, la empresa y el centro de servicios sociales. Para evitar que se repitan estas situaciones se ha contactado con la empresa que lleva a cabo la prestación y se han mejorado los procedimientos del servicio, así como la comunicación y coordinación con los diferentes centros.

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia

El número tan bajo de reclamaciones recibidas, y presentadas por un mismo ciudadano que no era usuario del servicio Centro de Día infantil de Cruz Roja, no supone la aprobación de medidas de mejora para ejecutar en 2024.

Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia

En primer lugar, hay que indicar que se han recibido seis reclamaciones, dos de ellas del mismo usuario y de contenido similar. No se valora implementar ninguna medida nueva, dado que la que se ha venido adoptando - "Aumentar el clima de confianza con los



profesionales afianzando la relación de ayuda hacia los usuarios y reforzada, en ocasiones, con la dirección del Centro” - está consiguiendo la progresiva reducción del número de reclamaciones.

En aquellas reclamaciones en las que las familias solicitan cambio de equipo técnico se valora siempre teniendo en cuenta el interés superior del menor. Generalmente se atiende la petición. En este año se han recibido dos reclamaciones en este sentido y tras responder negativamente a la petición con la justificación motivada de la denegación, las familias lo han entendido y aceptado. Siempre se les indica, en la respuesta facilitada, que la dirección del Centro está a su disposición para atenderlos y solventar cualquier duda o incidencia para que recobre la confianza con el servicio.

El resto de las reclamaciones han sido respondidas con respuestas de tipo “informativo” ya que tenían que ver con desconocimiento de procedimientos o competencias de las distintas Administraciones.

3.- EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Departamento de Familia

Las medidas correctoras de la reclamación y de las sugerencias recibidas en Casa Grande favorecen una estancia en los centros más cómoda para las familias y los menores, tanto en el uso de elementos de higiene, como de elementos de juego y de impartición de talleres. Igualmente, permiten al Ayuntamiento de Madrid conocer aquellas necesidades que con el contrato actual no son viables poner en funcionamiento, pero sí se valorarán en la elaboración del próximo pliego de prescripciones técnicas.

Las reclamaciones recibidas en los Centros de Apoyo a las Familias han servido para revisar y confirmar los protocolos y procedimientos de actuación respecto a la intervención y las normas de funcionamiento interno del recurso.

Gracias a las reclamaciones recibidas durante este año en los Puntos de Encuentro Familiar, se ha modificado y ajustado a la legislación una norma de funcionamiento de los centros; se están revisando los protocolos de protección a las víctimas en situación de violencia de género y de violencia intrafamiliar y se han abordado cuestiones como la imparcialidad y la empatía en las intervenciones profesionales. Además, se han tratado estos temas en reuniones de coordinación con centros de la red de atención a víctimas de violencia. Todas estas acciones mejoran la prestación del servicio a las familias usuarias de estos centros.

Finalmente, la mayoría de las reclamaciones recibidas por el Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores en 2023 se han referido a la movilidad del personal auxiliar titular por personal sustituto. Para corregir esta dificultad, la entidad prestadora del mismo ha implantado mejoras con el objetivo de fidelizar al personal auxiliar y también ha contratado más personal sustituto y ha mantenido una de las mejoras que implantó el año pasado, que consiste en la zonificación del personal por distritos para que pueda desplazarse en el menor tiempo posible. Asimismo, en el caso de tener que prestarse un



servicio varias veces por personal sustituto, éste será prestado siempre por la misma persona. De esta manera, se pretende causar el menor trastorno posible a la familia beneficiaria del servicio.

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia

En 2023 no se aplicaron acciones y medidas correctoras en este Departamento porque en 2022 no recibió ninguna reclamación.

Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia

El resultado de las acciones y medidas mantenidas en 2023 son las adecuadas y pertinentes para los destinatarios del servicio. La medida correctora siempre pasa por que el servicio sea vivido por las familias como una ayuda para superar dificultades, ya que en la primera entrevista con la familia siempre se le informa del motivo de haber sido citado y del procedimiento a seguir. Entendemos que la transparencia en todas las actuaciones propicia la confianza del usuario en los profesionales.

Responsable de la Unidad Gestora

Javier Gardón Núñez
Director General de Familia e Infancia
Firmado electrónicamente

Información de Firmantes del Documento



INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y
VOLUNTARIADO

Información de Firmantes del Documento

CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y
VOLUNTARIADO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 13/03/2024 13:35:37

CSV : 1BSWARQI7OGVGTB



MADRID



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

En relación con las competencias atribuidas a la Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado, encontramos que a través del sistema de SyR se han presentado en el año 2023 un total de 186 escritos, aludiendo a distintos motivos relacionados con los siguientes bloques de actividad:

- Los centros, actividades y recursos socioeducativos.
- La coordinación y gestión de las enseñanzas artísticas
- Los proyectos dirigidos a la población Joven;
- La gestión de los recursos humanos de los centros de gestión municipal adscritos a esta Dirección General;
- La atención, información y seguimiento de los proyectos de voluntariado.

A continuación, desarrollaremos el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, que por su relevancia estadística reflejan un ámbito de mejora en la gestión del servicio, 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.



Principales motivos y causas que han determinado la presentación de SyR:

EDUCACIÓN Y JUVENTUD	
SUBMATERIAS SISTEMA SyR	ANÁLISIS DE LAS SYR
Escuelas Infantiles	<p>Porcentaje de SyR: 38,17%</p> <p>El motivo del mayor número de escritos en este servicio está relacionado con la petición de aumentar el número de plazas públicas y la construcción de escuelas infantiles municipales en los barrios de mayor demanda.</p> <p>Por otro lado, también se han recibido numerosas reclamaciones de apoyo, con motivo de la Huelga de Educadoras/es para la mejora de las condiciones laborales.</p> <p>Además, este año se han producido cambios en las licitaciones de las empresas que gestionan las escuelas, lo que ha dado lugar a escritos mostrando su inconformidad.</p> <p>Otro tema recurrente, son los problemas que se producen en el proceso de admisión con las baremaciones, plazos, listados, etc.</p> <p>También se han recibido algunos escritos, de familias que solicitan los horarios ampliados para la conciliación.</p>
Campamentos (Centros abiertos y Campamento de Cercedilla)	<p>Porcentaje de SyR: 24,73%</p> <p>Las causas más frecuentes de las reclamaciones relacionadas con los Centros abiertos y Campamentos, está en las propias características de este servicio que oferta 18.000 plazas anuales, en centros educativos públicos que pueden variar de una convocatoria a otra. Las personas interesadas en este servicio solicitan en sus escritos ampliar el número de plazas y centros, para que se desarrolle en colegios de mayor cercanía a su residencia o lugar de trabajo.</p> <p>Otro de los motivos más habituales de reclamación, es debido a los errores puntuales que se producen en la gestión de las solicitudes para los campamentos a través de la aplicación informática, ya que en ocasiones surgen incidencias y dudas a la hora de realizar los diferentes trámites.</p> <p>Por otro lado, también ha habido quejas dirigidas al personal y monitores que desarrolla el servicio, mostrando disconformidad con sus actuaciones, como, por ejemplo, debido a las molestias ocasionadas por el ruido o volumen de la música en algunas actividades.</p> <p>Otras solicitudes demandan ampliar el número de estos profesionales.</p>

Información de Firmantes del Documento





<p>Escuelas Especializadas (Escuelas de Música y Danza, Cerámica y Arte Dramático)</p>	<p>Porcentaje de SyR 19,89%</p> <p>La mayoría de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en esta materia, estuvieron directamente relacionadas con la dificultad para la presentación electrónica de solicitudes y realización de trámites a través de la nueva aplicación informática ATENEA.</p> <p>En segundo lugar, han sido numerosas las solicitudes de permiso de acceso y uso de las instalaciones de las escuelas de música y danza.</p> <p>Otros escritos hacían referencia a ampliar y facilitar el acceso a la información sobre plazos, trámites, precios, ayudas al estudio o requisitos de las escuelas.</p> <p>Varias reclamaciones han estado motivadas por la disconformidad en relación con aspectos de reorganización de los grupos, ratios y horarios de las clases o solicitudes para disponer de un mayor número de entradas, para los eventos organizados por las propias escuelas.</p> <p>Otras quejas han puesto de manifiesto la necesidad de reposición y mantenimiento del mobiliario, dotación de instrumentos o acceso a la red wifi en las escuelas.</p> <p>Por último, se han recibido reclamaciones dirigidas a la Escuela de Cerámica, para que las plazas del profesorado jubilado se cubran con la mayor celeridad posible.</p>
<p>Participación Ciudadana (Voluntariado)</p>	<p>Porcentaje de SyR :4,83%</p> <p>Los motivos de las reclamaciones y felicitaciones se han centrado en los programas "Madrid te acompaña" y el programa que se desarrolla en colaboración con Madrid Salud en el Centro de Apoyo Animal. Los escritos recibidos han sido aislados y han hecho referencia a algunas dificultades encontradas en la aplicación MTA, solicitudes para realizar salidas de paseos de los animales con las personas voluntarias en el recinto del Centro de Protección animal, o demanda de certificados de las horas realizadas en las actividades de Voluntariado.</p>
<p>Centros Juveniles</p>	<p>Porcentaje de SyR :4,83%</p> <p>Se han recibido algunas peticiones de ciudadanos que requerían información sobre los cursos de formación para jóvenes, los centros juveniles o certámenes.</p> <p>Otro de los motivos de reclamación, son debidos a los fallos que se han producido en el funcionamiento de la página web municipal.</p>

Información de Firmantes del Documento





Centros educativos (Actividades Educativas de “Madrid un Libro abierto”)	Porcentaje de SyR :3,27% En el marco de las Actividades Educativas de “Madrid un Libro abierto” las solicitudes recibidas han sido sugerencias para ampliar la oferta de actividades en inglés y con la petición de transporte escolar para acudir a las actividades.
---	---

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Para responder a las problemáticas detectadas en el apartado anterior, desde la Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

En lo que respecta a las reclamaciones dirigidas a las **ESCUELAS INFANTILES MUNICIPALES**, se han realizado las siguientes acciones:

- Con respecto a la demanda de plazas públicas, destacamos que durante los últimos años se ha incrementado notablemente la red de escuelas infantiles municipales y está prevista que siga aumentando para el próximo curso.
Por otro lado, se ha observado un incremento en el número solicitudes recibidas de manera generalizada en todas las escuelas, debido a que uno de los requisitos indispensables que se establecen para la concesión de la beca municipal para las escuelas privadas, es haber solicitado y no haber obtenido plaza en una escuela municipal. Este punto ha sido modificado para el próximo proceso de admisión, eliminando dicho requisito para ajustarse a las necesidades de las familias.
- En relación con los escritos de las familias solicitando el horario ampliado, se han analizado las peticiones presentadas, para comprobar si se ajustaban a los criterios establecidos para su concesión, ya que se prima el interés superior de los/las menores y es por eso por lo que desde la línea pedagógica que se sigue, siempre se entiende que el mejor sitio en el que se encuentran las niñas y los niños es junto a sus familias, es por ello que se solicita documentación que acredite la necesidad de los horarios ampliados, para evitar que pasen horas innecesarias en las escuelas.
- Con respecto a las reclamaciones que manifiestan el apoyo a las/los educadoras/es en las mejoras de las condiciones laborales, se ha indicado que la negociación de los convenios laborales de las mismas no son competencia del Ayuntamiento de Madrid, no obstante, se lleva a cabo un seguimiento de supervisión y control para el cumplimiento de las disposiciones legales.





- En cuanto a las reclamaciones relativas al proceso de admisión, siempre se ha recurrido a la normativa correspondiente para elaborar una respuesta clara y veraz, donde se especifica cada uno de los pasos y formas de proceder, ofreciendo además una explicación del por qué se ha obrado de una manera u otra.
- Respecto a la oposición que se ha producido por los cambios de empresa en algunas escuelas este año es debido a que la gestión de las escuelas infantiles de forma indirecta de la red municipal se encuentra supeditado a la participación en un proceso de licitación pública.
Se ha explicado a las familias la forma en la que se dirimen las licitaciones mediante grupos de expertos y se les ha pedido tiempo, para que la nueva empresa entrante se ubicase y pudiera desarrollar su labor. Además, estos cambios de empresa que se han producido en las escuelas siempre han llevado consigo la subrogación de todo el personal que estuviera interesado.

En relación con los **CENTROS ABIERTOS y CAMPAMENTO DE CERCEDILLA**, a la vista del análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas se han llevado a cabo las siguientes medidas:

- Se ha trabajado de forma continua con el IAM en la mejora de la aplicación PLACT (Plataforma de Actividades Municipales) para hacerla más accesible y acorde con las características de los programas, y mejorar así la tramitación de las solicitudes para la gestión de plazas. Además, se va a poner en marcha un servicio de apoyo y asesoramiento en el proceso de solicitud, para los Centros Abiertos en Inglés y Centro de Vacaciones Nuestra Señora de la Paloma.
- Continuará la coordinación con los Departamentos y Secciones de Educación de los distritos para la designación de los centros educativos, sede de los programas, en función de las demandas recibidas.
- Se llevarán a cabo coordinaciones con los responsables de las empresas que desarrollan las actividades y seguimiento de estas, mediante evaluaciones de incidencias y visitas de supervisión a los centros.

En lo relativo a las **ACTIVIDADES DE “MADRID, UN LIBRO ABIERTO”**:

- Se ha mejorado el contrato de transportes para que pueda abarcar y llegar a más actividades.
- En la Guía de Actividades del próximo curso escolar 2024-2025, se va a indicar aquellas actividades que tienen la posibilidad de realizarse en inglés.

Para dar respuesta a las cuestiones planteadas en las Sugerencias y Reclamaciones dirigidas a las **ESCUELAS DE MÚSICA Y DANZA**, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:





- Con respecto a la Aplicación ATENEA para el proceso de matriculación, se han mantenido reuniones diarias con el trabajador que ha desarrollado la aplicación, para solucionar las incidencias detectadas por parte de cada uno de los usuarios y mejorar sus funcionalidades. Así mismo, se ha solicitado al IAM las mejoras de la aplicación a través de las notificaciones de incidencias, peticiones de servicio y de evolutivos.
- En cuanto al acceso y uso de las instalaciones de las escuelas de música y danza, restringido a las familias de los usuarios excepto para la realización de gestiones administrativas, se ha estudiado cada caso, para que las propias escuelas tomaran en consideración las situaciones en las que sí se pudiera permitir el acceso al centro como son las que devienen de una climatología adversa. Además, se ha promovido una reevaluación de las circunstancias generales y, en función de la capacidad de cada centro, se permitirá el acceso y uso de las instalaciones de acuerdo con el Reglamento de Régimen Interno.
- Para dar una correcta respuesta a las personas que solicitaban cambios en los grupos, la ratio, los niveles o los horarios de las clases, desde la Dirección General se ha mantenido un contacto continuo con las escuelas para analizar estas peticiones, esclarecer posibles desacuerdos y garantizar siempre el objeto de este servicio, la educación musical y de danza no profesional y el desarrollo integral del alumnado a partir del cultivo de competencias relacionales.
- Como respuesta a los problemas que engloban quejas respecto al deterioro del mobiliario, falta de instrumentos y la necesidad de contar con red wifi en las escuelas, desde la Dirección General se gestionan los suministros de material para acondicionarlo a las necesidades detectadas, de acuerdo con los presupuestos anuales. En cuanto a la red wifi, el abordaje de la solución es complejo dada la obligación de las empresas, por un lado, y su capacidad de asumir el gasto, junto con la oferta de algunos distritos de instalarla en sus centros. En este último punto, el Departamento ha asumido la coordinación de peticiones y ofertas, promoviendo su ampliación a toda la red.
- Las cuestiones relacionadas con la solicitud de ampliar el número de entradas para las familias en las actividades promovidas y organizadas por las propias escuelas son ellas las que, en función del aforo y de las previsiones de asistentes, garantizan su disponibilidad.
- Para dar contestación a las solicitudes relacionadas con el acceso a la información, ésta se facilita abiertamente a las personas interesadas desde las propias escuelas o la Coordinación de Enseñanzas Artísticas, y además en base a dichas peticiones se actualiza el espacio temático de la red de escuelas en la Web municipal, para aclarar las cuestiones más recurrentes.
- Por último, en cuanto a las quejas derivadas por el trato dispensado a familias y alumnado, junto con la disconformidad de las calificaciones recibidas por el profesorado, desde la Dirección General se solicita cuantos informes y datos son necesarios para aclarar la situación y buscar un punto de encuentro entre las partes.

En relación con la **ESCUELA DE CERÁMICA DE LA MONCLOA**, las pocas reclamaciones recibidas han sido motivadas por la necesidad de sustituir a los dos profesores, que se jubilaron en agosto de 2022. Se ha solicitado su cobertura en tiempo y forma a la Secretaría



general Técnica del Área de Gobierno para que se pueda disponer del personal lo antes posible.

Tras el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2023, se indican a continuación las acciones de mejora llevadas a cabo desde **VOLUNTARIADO**.

En cuanto al programa "Madrid Te Acompaña":

- En coordinación con el IAM se han realizado nuevos desarrollos en la aplicación de las personas mayores de Madrid de Acompaña, para facilitar tanto la descarga de la APP, como el acceso a las personas mayores. Además, se ha reforzado la atención telefónica para el asesoramiento del uso de la aplicación, o para resolver dudas en cuanto al programa y a los tipos de acompañamientos de éste, que se realizan por las personas voluntarias. Asimismo, se ha ampliado la formación entre las personas voluntarias seleccionadas, sobre competencias digitales y gestiones on line de uso frecuente entre los mayores, como, por ejemplo: la petición de citas médicas, trámites en entidades bancarias, solicitud de plazas para actividades en los centros de Mayores, etc.

En cuanto al Proyecto de Voluntariado con Animales:

- En relación con las salidas de paseos de los animales, con las personas voluntarias en el recinto del Centro de Protección animal, las acciones llevadas a cabo, se han centrado en mantener reuniones con las personas voluntarias, que participan para recoger sus peticiones y propuestas de mejora. Además, se han ampliado el número de reuniones de Coordinación y seguimiento del proyecto, entre los/as técnicos/as del Departamento de Voluntariado y los/as responsables del C.P.A, para valorar las propuestas realizadas y la posibilidad de llevarlas a cabo.
- Por último, en cuanto a las peticiones que hacen referencia a que se certifique las horas realizadas de actividades de Voluntariado, se ha informado lo que recoge Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid y el cumplimiento del Departamento de Voluntariado de certificar las actividades realizadas de voluntariado, pero no las horas realizadas.

En materia de **JUVENTUD**, como principal medida se ha mantenido un contacto continuo con los Centros Juveniles, sedes del Programa QuedaT.com y Oficinas de información Juvenil, para resolver con los/las interesados/as el motivo de las reclamaciones, aportando abiertamente la información y explicaciones oportunas en cada caso.

En cuanto a las reclamaciones por los fallos producidos en la web, se ha pedido disculpas y se han tomado las medidas oportunas para solventarlos sin ocasionar ningún perjuicio.



3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Teniendo en cuenta las sugerencias y reclamaciones recibidas, el **Servicio de Educación Infantil y Otros Programas** ha aclarado y explicado a las familias los procedimientos afectados y la base en la que se sustentan. En las ocasiones que así lo han requerido, se han abordado las medidas correctoras necesarias, adaptándolas a cambios puntuales o a reestructuraciones de procedimientos y organización más amplias. Todo ello, se ha realizado teniendo en cuenta las aportaciones de las familias y con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

Las felicitaciones recibidas en la encuesta de satisfacción elaborada en junio de 2023 han dado como resultado un servicio altamente valorado, gracias al esfuerzo y compromiso con la calidad por parte de todo el equipo de trabajadores/as que desarrollan su labor dentro y fuera de las escuelas infantiles municipales.

Desde el **Servicio de Actividades Educativas**, se valora positivamente el esfuerzo y la continua relación mantenida con el personal de los centros educativos y las empresas que desarrollan los campamentos y las actividades en los centros educativos, 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.

También, destacamos los progresos en la Plataforma de Actividades Municipales que han contribuido a mejorar la usabilidad de esta, para todos los trámites relacionados con los Campamentos.

Por su parte, el **Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas** hace una evaluación positiva de las medidas correctoras y mejoras introducidas en las Escuelas de Música y Danza.

En este sentido, la Carta de Servicios como documento público de compromisos de cara a la ciudadanía, nos sirve de referencia para establecer los indicadores, su nivel de cumplimiento y las áreas de mejora del servicio ofrecido. Los datos de los que se nutren estos indicadores se extraen de las encuestas de satisfacción que se realizan de forma anónima, al final del curso escolar por las personas usuarias del servicio, a través de la aplicación ATENEA.

De su análisis podemos confirmar, una valoración global de dicho servicio de un 8,51 (en una puntuación de 0 a 10), superando la puntuación de 8 todos los ítems contemplados, que recogen aspectos tanto organizativos, docentes, de comunicación y atención como del estado de instalaciones, instrumentos y mobiliario.



Desde el **Departamento de Voluntariado** en base a las reclamaciones y sugerencias recibidas, se valora positivamente los cambios llevados a cabo para mejorar la calidad de la atención a las personas mayores solicitantes de acompañamiento, modificaciones en los procedimientos del programa, en la organización, así como, la información y asesoramiento que se ha facilitado sobre lo que suponen las acciones de las personas voluntarias.

Por último, teniendo en cuenta las bajas cifras de sugerencias y reclamaciones recibidas durante el 2023, en relación con los centros y el ocio ofrecido para los jóvenes, las acciones llevadas a cabo desde el **Departamento de Juventud** han sido adecuadas y suficientes, las cuales han permitido resolver y aclarar todas las cuestiones sobre los procedimientos afectados.

También se valora positivamente la relación mantenida con el personal de los centros Juveniles y las empresas que desarrollan los programas, que ha permitido subsanar los motivos que ocasionaron las quejas.

Fdo.: Carlos Anselmo Blanco Bravo
DIRECTOR GENERAL EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO

*Documento firmado electrónicamente en
los términos, fecha y hora expresados
al pie de este escrito*

Información de Firmantes del Documento



INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD
Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Información de Firmantes del Documento

ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2024 13:21:59

CSV : 1AZDDGRB5P67GZ6D



MADRID





Mediante acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 29 de junio de 2023 se estableció la organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, que tiene en el marco de sus competencias la de dirigir, desarrollar y ejecutar la política municipal en materia de prevención y atención frente a la violencia de género, promoción de la igualdad y no discriminación por razón de sexo, así como la política de incorporación del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en toda la acción municipal, siendo la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género a quien corresponde desarrollarla y ejecutarla.

El principio de subsidiariedad, promovido por la Unión Europea ha conferido mayor legitimidad y poder a las administraciones locales para el impulso de políticas de igualdad entre mujeres y hombres, por ser más cercanas a la ciudadanía. En esta línea el Ayuntamiento de Madrid se adhirió en 2008 a la Carta Europea para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en la Vida Local y ha desarrollado normativa para incorporar la transversalidad de género en las actividades, programas y proyectos y en la gestión municipal de la ciudad de Madrid.

Así, en 2016 se aprobó la instrucción 1/2016 relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos para garantizar la incorporación del enfoque de género en la contratación pública. Ese mismo año se incorporó a las Bases de Ejecución del Presupuesto General la obligación de realizar un informe de impacto de Género.

El impulso de la transversalidad de género se ha venido realizando en los tres últimos Planes para la Igualdad de Género de Madrid y en el Plan Estratégico para la Igualdad de Género de la Ciudad de Madrid 2018-2020 se sentaron las bases para su institucionalización. En él se estableció como ámbito estratégico la “acción pública con enfoque integrado de género” y se concretaron los elementos clave de esta estrategia: a) directrices comunes para la aplicación de la transversalidad de género; b) estructuras estables de coordinación que facilitan su puesta en práctica; c) establecimiento de planes de actuación bienal en todos los ámbitos municipales (áreas de gobierno, distritos, organismos autónomos y empresas públicas municipales), con objetivos y líneas de actuación comunes; d) desarrollo de proyectos transversales para abordar de forma conjunta y coordinada las principales brechas de género existentes en la ciudad y f) formación y herramientas dirigidas al personal municipal para la aplicación de las directrices comunes.

Las Directrices para la aplicación de la transversalidad de género en el Ayuntamiento de Madrid fueron aprobadas por la Junta de Gobierno el 13 de septiembre de 2018 y establecen dos elementos clave: los criterios comunes de actuación y la creación de las Unidades de Igualdad de Género. Los seis criterios recogidos en las directrices hacen referencia a los elementos fundamentales de aplicación de la transversalidad de género: a) uso no sexista del lenguaje escrito, visual o audiovisual; b) recogida de datos y estadísticas de la realidad diferenciada de mujeres y hombres; c) Impacto de género en los proyectos normativos y programas de actuación; d) presupuestos con enfoque de género; e) incorporación de criterios de género y de cláusulas de igualdad en contratos y subvenciones del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos; y f) participación equilibrada de mujeres y hombres en la institución y en los espacios de toma de decisiones.

Por otro lado, en las Directrices también se establece la creación de Unidades de Igualdad de Género (UIG), en todas las áreas de gobierno, distritos, organismos autónomos y empresas públicas municipales, y se regula su composición y funciones. Estas unidades





tienen como finalidad el establecimiento e implantación de un modelo integral de transversalidad, así como su seguimiento y evaluación. Esto se realiza a través de la puesta en marcha de Planes de Actuación Bienal en cada una de las Unidades.

El Plan Operativo de Gobierno 2019-2023 establece entre sus actuaciones la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en su objetivo estratégico “Madrid, ciudad para todas las familias” que integra las siguientes estrategias:

- Ampliación de los espacios de igualdad.
- Proyectos integrales para la igualdad.
- Garantía de la Igualdad de Oportunidades
- Defensa de los derechos de las personas LGTBI.
- Transversalidad de género

Asimismo, el 2 de julio de 2020 se aprobaron los “Acuerdos de la Villa” consensuados con todas las fuerzas políticas, entre los que se incluyen varias medidas relativas a la igualdad de género y los derechos de las mujeres, entre ellas una estrategia de conciliación y corresponsabilidad; el refuerzo de los programas de apoyo a familias monoparentales y mujeres embarazadas y varias medidas relativas a la lucha contra la violencia machista.

Para dar respuesta a dichos objetivos y competencias, durante 2023 se han desarrollado las siguientes líneas de trabajo, que se detallan en los correspondientes apartados:

- Desarrollo territorial de la política de promoción de la igualdad y prevención de la violencia machista a través de la Red Municipal de Espacios de Igualdad.
- Campañas y actividades institucionales de sensibilización y concienciación.
- Apoyo a proyectos complementarios en igualdad y no discriminación promovidos por el tejido asociativo a través de subvenciones.

El desarrollo territorial de la política de promoción de la igualdad y prevención de la violencia machista se articula de forma principal a través de la Red Municipal de Espacios de Igualdad, que cuenta actualmente con un total de 18 Espacios de Igualdad en 17 distritos de la ciudad.



red de espacios de igualdad

- 1- E.I. Juana Doña
- 2- E.I. Ana Orantes
- 3- E.I. Lourdes Hernández
- 4- E.I. Nieves Torres
- 5- E.I. María Zambrano
- 6- E.I. Emilia Pardo Bazán
- 7- E.I. Lucrecia Pérez
- 8- E.I. Carme Chacón
- 9- E.I. María Telo
- 10- E.I. Elena Arnedo
- 11- E.I. Lucía Sánchez Saornil
- 12- E.I. Hermanas Mirabal
- 13- E.I. Berta Cáceres
- 14- E.I. Gloria Fuertes
- 15- E.I. María Moliner
- 16- E.I. Clara Campoamor
- 17 E.I. Dulce Chacón
- 18 E.I. María de Maeztu





Los Espacios de Igualdad son recursos públicos municipales dirigidos a toda la ciudadanía de Madrid y tienen como objetivo principal “Avanzar en el impulso de la Igualdad entre mujeres y hombres”.

Por otro lado, desde hace más de una década el Ayuntamiento de Madrid impulsa proyectos relacionados con la promoción de los derechos de las personas LGTBI, con objeto de prevenir y combatir las situaciones de rechazo familiar y social y la discriminación que puede producirse en entornos educativos, laborales o de ocio.

- o El compromiso del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad con los derechos de las personas LGTBI, se ha materializado desde 2011 a través del apoyo a diversas iniciativas, como la financiación de proyectos de entidades representativas del sector, a través de convenios de subvención nominativa o de convocatorias de concurrencia competitiva. Este compromiso se reforzó en diciembre de 2021 con la creación del Observatorio Municipal contra la LGTBIfobia, que se constituyó el 16 de junio de 2022.
- o En paralelo, en 2022 se inició como proyecto piloto el servicio de asistencia jurídica y psicológica a víctimas de incidentes de LGTBIfobia en la ciudad de Madrid, que ha continuado dando servicio hasta la fecha actual.

En materia de prevención y atención frente a la violencia de género, el Ayuntamiento de Madrid tiene una larga trayectoria de políticas públicas frente a la violencia contra las mujeres, atribuyendo a la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género, competencias específicas en materia de prevención y atención ante las diferentes formas de violencia contra las mujeres.

Este trabajo sostenido en el tiempo ha supuesto avances relevantes en la respuesta frente a estas manifestaciones de la violencia machista. Sin embargo, la magnitud e impactos 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.

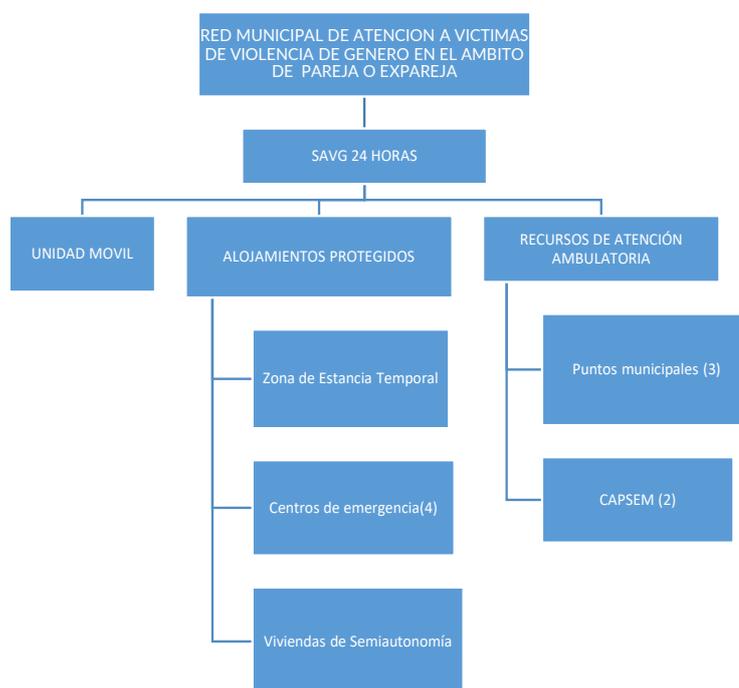
El marco autonómico, estatal e internacional de obligaciones legales en esta materia debe complementarse con el Convenio Europeo de prevención y lucha frente a la violencia contra las mujeres (Convenio de Estambul), que obliga a abrir la mirada y actuar contra otras violencias más allá de las que se cometen en el ámbito de la pareja o expareja.

El marco local viene marcado por las 21 medidas para erradicar la violencia contra las mujeres, las cuales se enmarcan en el Pacto de Estado contra la Violencia de Género firmado en 2017 y en las líneas establecidas por el Convenio de Estambul y por los Acuerdos/Pactos de la Villa, que fueron adoptados en julio de 2020, y en los que se regula una serie de medidas en el ámbito de la violencia de género que amplían aún más los objetivos marcados por esas 21 medidas.

Para el cumplimiento de los objetivos, en el marco de la prevención y atención frente a la Violencia de Género, la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género cuenta con tres Redes de atención:



- 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 la normativa vigente. 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 a víctimas de trata y explotación sexual: por medio de los recursos que integran esta Red, se pretende garantizar los derechos de las mujeres a través de la recuperación integral de sus vidas, por medio de un proceso de empoderamiento personal creciente, donde ellas son agentes activos y protagonistas principales de su propio cambio. Esta Red desarrolla su trabajo desde la triple perspectiva de la defensa y garantía de los derechos humanos de las víctimas, la lucha contra la violencia hacia las mujeres por razón de género y la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres. La Red de Atención integral a víctimas de trata y explotación sexual está integrada por los siguientes recursos especializados:





- Red de Atención a mujeres víctimas de Violencia sexual: Esta Red ofrece de manera ininterrumpida e inmediata una intervención especializada integral y multidisciplinar (psicológica, jurídica y social) a las víctimas de violencia sexual que se encuentran en una situación de crisis o emergencia, adaptada a sus necesidades y particularidades culturales. Así mismo, informa, asesora, orienta y acompaña a los familiares para que puedan apoyar a las víctimas de manera adecuada en su proceso de recuperación y reparación de la violencia sexual vivida. Esta Red Municipal, está integrada por los siguientes recursos especializados:



1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Durante el ejercicio 2023 en la Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género, en el apartado que se nos asigna: se recibieron un total de 21 sugerencias y reclamaciones, de las cuales 18 han sido reclamaciones, y 3 felicitaciones.

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 18 reclamaciones sobre los siguientes asuntos:

A.1. Reclamaciones relativas a los Espacios de Igualdad: se han presentado un total de 2 reclamaciones.





Una reclamación por considerar que en uno de los talleres impartido en el Espacio de Igualdad se ha mencionado como positiva una técnica controvertida considerada por la reclamante como pseudociencia.

La otra reclamación es relativa a un supuesto trato discriminatorio hacia una persona que solicitaba hacer prácticas en un Espacio de Igualdad.

A.2 Reclamaciones relacionadas con la convocatoria de subvenciones de concurrencia competitiva. Se ha presentado una única reclamación por no poder acceder una entidad a una notificación enviada a través del sistema de notificaciones electrónicas del Ayuntamiento de Madrid.

A.3 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 12 reclamaciones sobre estos recursos, variando la casuística sobre las mismas (5 del total de reclamaciones presentadas en este apartado están relacionadas con la atención recibida en recursos ambulatorios de la Red Municipal, 3 con la “supuesta” normativa rigurosa y restrictiva establecida en los alojamientos protegidos, 1 presentada por una abogada en la que manifiesta su disconformidad con el título habilitante acreditativo de víctima de violencia de género concedido a una mujer, 1 presentado por abogado de una mujer sobre la vulneración de la LOPD por parte de uno de los recursos de la Red, 1 por la no retirada, a pesar de su comunicación, de dispositivo ATENPRO por parte del recurso correspondiente y 1 presentada por “presunto agresor” en relación con la intervención a menores)

A.4 Reclamación sobre asuntos relacionados con prostitución: se han presentado 3 reclamaciones sobre este asunto, en las que se aborda el problema de la explotación sexual en distintas ubicaciones de la ciudad de Madrid.

- B. Sugerencias:** no se ha presentado ninguna sugerencia.
- C. Felicitaciones:** se han presentado tres felicitaciones, una relativa al trabajo realizado en el Espacio de Igualdad María Telo y a la propia existencia de los Espacios de Igualdad. Otra se trata de un agradecimiento por la creación de los Espacios de Igualdad, con especial mención al Espacio de Igualdad Nieves Torres y al personal que desempeña allí sus funciones. Y la última dirigida a las profesionales de uno de los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Con respecto a las reclamaciones relativas a los Espacios de Igualdad:

En relación con la referencia efectuada en un taller a una técnica controvertida, se comprobó que se trata de una de las prácticas terapéuticas pendientes de calificación en





ese sentido por el Ministerio de Sanidad en el marco del Plan para la Protección de la Salud frente a las Pseudoterapias, a pesar de lo cual se recordó al conjunto de los Espacios de Igualdad la impropiedad de recurrir a técnicas consideradas pseudocientíficas en tanto que servicio público.

Por lo que respecta al posible trato discriminatorio hacia una persona que solicitaba hacer prácticas en un Espacio de Igualdad, se informó a la entidad que gestiona el mismo de la reclamación, ya que al tratarse de un servicio externalizado las solicitudes de prácticas deben ser valoradas exclusivamente por dicha entidad gestora, no siendo competencia del órgano gestor.

Con respecto a la reclamación relativa a la convocatoria de subvenciones de concurrencia competitiva, se buscaron alternativas al sistema de notificaciones electrónicas para que la persona recibiera la notificación, y se optó de manera excepcional, por realizarla por correo electrónico.

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:

Cinco de las dieciocho reclamaciones presentadas están centradas en las profesionales que trabajan en los recursos de la Red, cuatro de las cuales están relacionadas con el cierre de sus expedientes de intervención por cumplimiento de objetivos o imposibilidad de realizar intervención en violencia por existir problemas de salud mental, de conformidad con informes de las profesionales de los recursos de la Red. Tres de las reclamaciones aluden a la normativa “rigurosa y restrictiva” que existe en los centros de emergencia, que, si bien y partiendo del riesgo que tienen las mujeres alojadas en estos centros, van a ser objeto de valoración y, en su caso, revisión, a lo largo de este ejercicio. El resto de las reclamaciones presentadas (un total de 4) aluden a diferentes casuísticas que han sido tratadas de manera individual con cada uno de los centros a los que se alude en las reclamaciones. Desde la Dirección General se han puesto todos los medios, trasladando las reclamaciones a las entidades que gestionan los recursos para evitar nuevas reclamaciones relacionadas con el funcionamiento y atención que se presta desde la Red municipal.

Con respecto a las reclamaciones presentadas en materia de prostitución, desde la Dirección General, comprometida en la lucha contra la trata de mujeres con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución:

Aun careciendo de competencias respecto a asuntos como la inseguridad ciudadana, no permanece pasiva ante una realidad tan lesiva para las víctimas de esta forma de violencia contra las mujeres. Por ello, mediante la Unidad Móvil y Centro de atención integral “Concepción Arenal, que se pusieron en marcha en el ejercicio 2020, se incluyeron mejoras con respecto al servicio anterior, en el marco de la legalidad vigente y de las competencias propias municipales, con las que se pretende que puedan subsanarse las deficiencias existentes a día de la fecha mejorando con ello el servicio municipal. Así mismo, a finales del ejercicio 2021 se puso en marcha el centro de emergencia para víctimas de trata, subsanándose algunas de las deficiencias existentes en materia de trata y prostitución mejorando con ello el servicio municipal.





3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Para las medidas correctoras puestas en marcha en 2023 para dar respuesta a los ámbitos de mejora señalados por la ciudadanía mediante el Sistema SyR, habrán de buscarse indicadores válidos de resultados o rendimiento, que permitan aportar referencias sobre su eficacia.

El análisis de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas ha generado la puesta en marcha de diferentes actuaciones durante el año 2023, que seguirán implantándose durante el ejercicio actual. Entre ellas destacan:

Como consecuencia de las reclamaciones presentadas por usuarias en su mayoría, intervenidas en recursos de la Red municipal de Atención en el ámbito de la pareja o expareja

Se ha reforzado el personal funcionario de la unidad encargada del funcionamiento de esta Red para supervisar de manera más exhaustiva la prestación del servicio desde los recursos.

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

Se ha consolidado el III Punto Municipal de Observatorio Regional contra la Violencia de Género que se puso en marcha el 2 de enero de 2023, mejorando con ello la prestación municipal en este sentido al contar con un nuevo servicio de referencia, habiéndose disminuido los tiempos de atención. Durante el ejercicio 2023, no se ha presentado ninguna reclamación en este sentido en ninguno de los Puntos Municipales existentes.

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 consolidado el centro de emergencia para víctimas de trata que se puso en marcha en diciembre de 2021, subsanándose algunas de las deficiencias existentes en materia de trata y prostitución mejorando con ello el servicio municipal.

Con respecto a los recursos que integra la Red Municipal de violencia sexual

Se ha consolidado el Centro de atención integral a mujeres contra la violencia sexual y atención a familiares, que se puso en marcha el 2 de enero de 2023 mejorando con ello la atención prestada a las mujeres víctimas de violencia sexual. Durante el ejercicio 2023 no se ha recibido ninguna reclamación sobre esta tipología de violencia.

Firmado electrónicamente
LA DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD
Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO
Ana Fernández Izquierdo



INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

Información de Firmantes del Documento

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 04/03/2024 12:00:11
CSV : 1TC3VES17U9A6D0J



MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

En 2023, se han recibido un total de 522 Solicitudes SYRes, de éstas: 481 son reclamaciones, 39 sugerencias y 2 felicitaciones.

En concreto, 449 de estas reclamaciones, un 86,02% del total de reclamaciones recibidas, se refieren a la presencia de personas pernoctando en distintos puntos de la ciudad, seguidas de las relativas a la posible existencia de agrupamientos y asentamientos, que ascienden a 56 y por tanto, representan un 10,72%.

La totalidad de reclamaciones relativas a la presencia de personas sin hogar se asignan únicamente a esta unidad gestora y en muchas ocasiones también reflejan un enorme malestar por el impacto en el entorno que causa dicha presencia, como inseguridad, abandono de enseres y suciedad. Por este motivo, es muy frecuente que la respuesta de la Dirección General de Inclusión Social, que únicamente puede aludir a la intervención social que se lleva a cabo con estas personas, de lugar a una contestación por parte del reclamante en la que se muestra mucho más molesto, al no haber sido atendidas las quejas que ha manifestado al respecto de la necesidad de limpieza de la zona en la que están estas personas y/o de la situación de inseguridad en que se encuentran los vecinos.

Por último, procede señalar que, a criterio de esta unidad gestora, resulta llamativa la disminución del número de reclamaciones presentadas respecto a los datos correspondientes al año anterior, dado que en 2022 se recibieron un total de 839



DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

Solicitudes SYRes, de las cuales 770 eran reclamaciones, 63 sugerencias y 6 felicitaciones, lo que implica que el número de reclamaciones presentadas ha disminuido en un 41,68%.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Las reclamaciones se refieren fundamentalmente a la posible presencia de personas sin hogar o a la existencia de asentamientos de personas en distintos puntos de la ciudad, por lo que la acción en relación a estas reclamaciones se lleva a cabo en primer término, a través del trabajo que desempeñan los profesionales de Equipos de Calle (servicio social de intervención con personas en situación de calle).

De este modo, la recepción de la reclamación da lugar a la realización de una prospección por parte de los profesionales de Equipos de Calle en dicha dirección y en sus inmediaciones.

En aquellos casos en que se localizan personas pernoctando en el lugar, estos profesionales intentan iniciar un proceso de intervención con ellas y, si lo consiguen, a continuación, les ofrecen la posibilidad de acceder a los distintos centros que integran la red de atención a personas sin hogar.

El acceso a dichos centros tiene carácter voluntario y por este motivo, si estas personas no aceptan acceder a los recursos que se les ofrecen no puede forzarse el ingreso en los mismos. No obstante, en estos casos, tal y como se le comunica al reclamante, se garantiza que la presencia de estos profesionales seguirá siendo constante, con el objetivo de, por una parte, conseguir que las personas sin hogar que allí se encuentran terminen accediendo a los distintos recursos de la red y por otra, promover una convivencia vecinal adecuada que favorezca un entorno saludable.

Del mismo modo, en aquellos supuestos en que estos profesionales no localizan personas pernoctando en calle, se hace saber esto a quién ha presentado la reclamación, recomendándole que, en el caso en que detecte la presencia de personas, llame al teléfono 112 y comunique esta circunstancia.

En el marco del proceso de separación de las competencias en materia de emergencia social y de las personas sin hogar, el 1 de diciembre de 2022 se puso en marcha el nuevo contrato de Madrid en Calle que supuso completar el proceso de reestructuración del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas Sin Hogar tras la reasignación de competencias. El Servicio "Madrid en Calle" realiza un trabajo en calle de prospección, detección e intervención con las personas sin hogar, con el fin de lograr, por un lado, un diagnóstico claro del sinhogarismo de nuestra ciudad y, por otro lado, iniciar procesos para revertir esa situación que pasan, necesariamente, por poder ofrecer un alojamiento a estas personas con trayectorias largas y complejas en la calle.

En dicho contrato, se incorporaron nuevas figuras profesionales con el objetivo de que estos equipos se adaptaran mejor a las necesidades detectadas en las personas que están en calle.



DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

La desconfianza y malas experiencias por parte de las personas en calle motivan una actitud esquivada, lo que hace que se muestren reacias a una intervención profesional y por este motivo, se incorporaron psicólogos en el servicio. Las necesidades de información jurídica en materia de extranjería, sanciones administrativas o temas judiciales resultaban recurrentes en la intervención y dieron lugar a la incorporación de un asesor jurídico y atendiendo a las personas de otra nacionalidad y la barrera, no solo idiomática sino también cultural, se decidió incorporar en el servicio dos mediadoras interculturales, una árabe y otra de origen rumano, para poder reducir dichas barreras y conseguir un mayor entendimiento. Por último, la intervención desde el impacto en algunas zonas y en coordinación con otros servicios comunitarios del distrito, hizo ver la necesidad de incorporar la figura del educador social en los equipos de calle de agrupamientos de personas sin hogar, que son los equipos que intervienen en este contexto.

Durante este año 2023, se ha consolidado la puesta en marcha de estos equipos más interdisciplinarios, que permiten dar respuesta a nuevas necesidades detectadas y a un cambio de metodología en la intervención que, sin duda, favorece la vinculación a este servicio.

Estos profesionales facilitan los apoyos necesarios para la mejora de la situación de las personas en calle, gestionando el acceso a prestaciones, servicios comunitarios y recursos de la red municipal.

Del mismo modo, el contrato que entró en vigor a finales del año 2022 preveía la puesta a disposición por parte de la entidad adjudicataria de 60 plazas en pensión para personas que precisan un alojamiento que garantice una estabilidad, permitiendo la mejora en otras áreas, lo que favorece estos procesos de recuperación y apoyo. El acceso a estas plazas siempre es temporal y cuenta con el seguimiento del Equipo de Calle de referencia, para poder dar respuesta a otra alternativa más adecuada y ajustada a sus características.

Por otro lado, en el año 2023, se ha licitado un contrato que tiene por objeto la puesta en marcha y desarrollo de la gestión del Centro de Acogida Temporal "Pedro Meca" para facilitar alojamiento y manutención a personas en situación de sinhogarismo. La entrada en vigor del contrato está prevista para mediados del año 2024.

El centro ocupará el local municipal "Pedro Meca" (Edificio en Paseo Viejo, 1, Planta Baja-Distrito de Moncloa- Aravaca) y contará con 32 plazas de alojamiento y manutención. El seguimiento e intervención técnica con los usuarios será realizado por los profesionales de los Equipos de Calle.

Además, el acceso al empleo ha sido durante el año 2023 un elemento esencial para completar los procesos de inclusión social de las personas usuarias de los servicios sociales municipales, que en muchos casos se encuentran en situación de desventaja social para acceder al mercado laboral, cada vez más exigente y precarizado. Por este motivo, el 1 de enero de 2023 se inició un programa que tiene, entre sus finalidades, la de mejorar las habilidades sociales y personales que facilitan el acceso al empleo de personas que se encuentran en calle o en la Red Municipal de Atención a Personas sin hogar favoreciendo procesos de autonomía.

El objeto de este programa es el desarrollo de talleres de inserción social y acompañamiento y apoyo al empleo personalizado para personas en situación de sinhogarismo o en grave situación de exclusión social.



DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

Por otra parte, procede señalar que en los últimos años se ha observado una tendencia al aumento de personas menores de 30 años que se encuentran en situación de calle. Si en el año 2016, cuando comenzó a evidenciarse dicho aumento, el total de menores suponía el 14% del total de la población atendida, en el año 2022, este grupo de población alcanzó el 30% del total de personas que habían accedido a los recursos de atención a personas sin hogar.

Los jóvenes que llegan a esta situación suelen ser extutelados porque, cuando alcanzan la mayoría de edad pasan a ser adultos legalmente y, ante las administraciones y la sociedad en general, parece que cumplir 18 años les convierte, de repente, en personas autónomas, libres, eficaces, que pueden valerse por sí mismas, cuando la realidad es que aún requieren mucho apoyo. También es frecuente que queden en situación de calle jóvenes inmigrantes, que llegan a España buscando un futuro mejor, pero sin saber cómo moverse en la sociedad española, jóvenes que han dejado su casa por conflictos familiares y jóvenes que intentaron emanciparse y se han encontrado con una crisis social y económica derivada de la pandemia, que les ha hecho perder su empleo y vivienda.

Por este motivo, el 16 de diciembre de 2022 entró en vigor el programa "A Tiempo" cuyo objeto es la gestión de 28 plazas de alojamiento en hostales y/o pensiones y 12 plazas en 4 pisos compartidos, con acompañamiento social e intervención especializada para 40 jóvenes en situación de calle, de 18 a 25 años de edad, derivados a través de la Puerta Única de Entrada cuando son detectados por los equipos de calle, entidades y otros recursos de atención.

Asimismo, durante el año 2023, se ha mantenido la línea prioritaria de atención específica a mujeres en situación de exclusión social con la consolidación del Centro de Acogida y de Día Beatriz Galindo, configurándose en la actualidad como uno de los recursos especializados en el marco del Programa Municipal de Atención a Personas sin Hogar. La finalidad principal de este centro es la atención a las mujeres en grave situación de desarraigo, contando así con un dispositivo específico dirigido a una parte de la población muy vulnerable y en situación de grave exclusión, como son las mujeres en situación de sinhogarismo con situaciones de violencia de género.

Desde un punto de vista más preventivo y como recurso de atención especializada a mujeres, a lo largo del año 2023 se ha mantenido el programa "No Second Night", el cual, responde a situaciones sobrevenidas de pérdida de alojamiento y persigue evitar, por una parte, que las mujeres en situación de vulnerabilidad social pasen una segunda noche en la calle y por otra, que tengan que acceder a recursos específicos de la Red Municipal de Atención a las Personas sin Hogar.

Además, se han consolidado programas con metodologías Housing First, como son "Construyendo Hogar" con 75 plazas de alojamiento y acompañamiento o el que se puso en marcha en el año 2022, a través de la entrada en vigor del contrato de servicios para la gestión de plazas de alojamiento en viviendas individuales con acompañamiento social para las personas usuarias de la red municipal de atención a personas sin hogar "Madrid, hogares para la autonomía", que se realiza sobre un total de 100 viviendas.

Ambos programas llevan a cabo un servicio dirigido a personas sin hogar, que tiene como objetivo facilitar alojamiento, a través del modelo Housing First y una intervención socioeducativa individualizada de cada persona usuaria del servicio.

Del mismo modo, en el año 2023, se ha continuado con el Programa "Housing Led", con un total de 180 plazas de alojamiento, 135 plazas en alojamiento en hostales y/o pensiones



DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

y 45 plazas en 15 pisos compartidos, tanto para personas en situación de calle que son derivadas desde los Equipos de Calle, como para usuarios alojados en los diferentes centros de la Red y se ha tramitado la licitación de un nuevo contrato que entrará en vigor en marzo de 2024.

Este contrato introduce importantes novedades respecto al anterior, dado que incrementa el número de plazas que pasan a ascender a 195 plazas, 33 en pensiones y 162 plazas en 54 pisos. Del mismo modo, aumenta las exigencias respecto a las plazas en pensiones dado que, 14 deben ubicarse en habitaciones dobles y 19 en habitaciones individuales y exige que cuenten con un espacio adecuado para la realización de comida u otra alternativa para facilitar la manutención en el mismo lugar y que se encuentren próximas a un transporte público.

Igualmente, la entidad adjudicataria debe poner a disposición del contrato, al menos, 5 plazas que permitan acceder con animales y debe garantizar una aportación económica de 200 euros al mes para la cobertura de necesidades básicas (alimentación, transporte, medicación, vestuario, etc.) para aquellas personas usuarias que no cuenten con recursos económicos o que perciban ingresos mensuales inferiores a dicha cantidad. Este apoyo es temporal hasta que puedan acceder a otra prestación.

Tanto la puesta en marcha de nuevos recursos, como los Talleres de inserción social y acompañamiento y apoyo al empleo personalizado para personas en situación de sinhogarismo o en grave situación de exclusión social, el programa A Tiempo o el Centro de Acogida Temporal Pedro Meca, como la mejora de programas ya existentes como Housing Led inciden de forma clara y directa en el motivo que da lugar a las reclamaciones dado que, tal y como se ha señalado anteriormente, en la mayoría de los casos se presentan por la presencia de personas sin hogar a las que posteriormente se ofrece el acceso a alguno de los recursos de la red.

Por último y en relación a las acciones llevadas a cabo en la prevención del sinhogarismo y atención a las personas en situación de calle, debe señalarse que, a lo largo del año 2023, se ha implementado la Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las Personas en Situación de Sinhogarismo en Madrid para el periodo 2022-2027 “Dignitas” que fue presentada el 30 de noviembre de 2022.

La Estrategia Dignitas nació como una apuesta absolutamente innovadora en las políticas públicas de asistencia a las personas sin hogar, poniendo el foco en la recuperación de proyectos vitales construidos sobre el reconocimiento de la dignidad de cada individuo. El objetivo de la misma es prevenir el sinhogarismo y reducir el existente a través de nuevas oportunidades que se concretan en la recuperación de proyectos vitales construidos sobre el reconocimiento de la dignidad de cada persona y por tanto, su implementación constituye el medio de reducir el número de reclamaciones que, tal y como se ha señalado anteriormente, se refieren casi en su totalidad, a la pernocta de personas en calle.

La estrategia recoge 4 ejes de trabajo, teniendo como principio inspirador la Garantía de Hogar: el primero es “prevención e intervención temprana”, el segundo “adaptación de recursos y metodologías de intervención”, el tercero “empoderamiento, autonomía y participación y conocimiento” y el cuarto “sensibilización e innovación”.

Cumpliendo con lo dispuesto en la misma, tras su presentación, se inició la puesta en marcha del primer Plan Operativo y exactamente un año después, el 30 de noviembre de 2023, se presentó el Plan Operativo 2023.



DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

Este plan plasma el exhaustivo trabajo realizado desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar de la Dirección General de Inclusión Social desde el 1 de diciembre de 2022 hasta el 31 de octubre de 2023, con una duración de 11 meses, reflejando todas y cada una de las acciones que se han llevado a cabo en el marco de los cuatro ejes de la estrategia y de sus líneas de actuación.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Las personas sin hogar en el ámbito de la ciudad de Madrid representan la mayor exclusión social, siendo la realidad de las personas que duermen en la calle, en el espacio público, uno de los ejemplos de esa máxima exclusión, con todos los impactos que ello conlleva (procesos de pérdidas personales y familiares, consumos activos, problemáticas de salud mental, patología dual)... Todo ello, completado con el riesgo vital añadido en el caso de emergencias climáticas como olas de frío o episodios de extremo calor.

Haber vivido experiencias tan extremadamente duras y habitualmente durante años, las sitúa en un plano de absoluta desconfianza hacia los profesionales de los Equipos de Calle por lo que, la mera aproximación a ellas y el establecimiento de un vínculo que permita iniciar un proceso de intervención social resulta extremadamente difícil y la aceptación por parte de estas personas a acceder a un recurso de la red, aún más.

Por este motivo, los datos de acceso del año 2023 reflejan los resultados de la profunda transformación del modelo de atención a las personas sin hogar desde la corporación municipal que se ha llevado a cabo en estos tres últimos años y de un complejo proceso de trabajo que ha culminado con dispositivos más especializados e integradores que se centran en la prevención, en la salida de los contextos de máxima exclusión y en una intervención adecuada y alejada de procesos meramente asistenciales.

El número total de personas atendidas por equipos de calle durante el año 2023, asciende a 2225 personas, 331 mujeres y 1894 hombres y el número de personas que han accedido a alguno de los recursos de la red de atención a personas sin hogar, valoradas desde la Puerta Única de Entrada asciende a 732 personas, 504 hombres y 228 mujeres.

Esto implica que han accedido a la red, un 68,88% de las mujeres atendidas y un 26,61% de los hombres.

La dignificación de los recursos, como el Centro de Acogida y Centro de Día para Personas Sin Hogar La Rosa, Centro de Acogida para Personas Sin Hogar "Juan Luis Vives" y el Centro de Acogida "Puerta Abierta" basados originariamente en modelos tradicionales y que partían de una atención a las necesidades más básicas, introduciendo cambios dirigidos a la prestación de una intervención más individualizada, eficaz y específica una vez finalizados los contratos originales y a través de la tramitación de licitaciones en los años 2021 y 2022 ha contribuido sin duda alguna a que se incremente el número de personas sin hogar que han decidido acceder a los centros.

Especialmente, el hecho de que casi un 69% de las mujeres atendidas haya aceptado acceder a un recurso refleja el éxito tanto del programa destinado especialmente a ellas en clave de prevención, que es el Programa "No Second Night", como del Centro de Acogida Beatriz Galindo para mujeres sin hogar víctimas de violencia, que las atiende bajo una mirada de recuperación.



DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

Del mismo modo, la puesta en marcha en el año 2023 de recursos como los Talleres de inserción social y acompañamiento y apoyo al empleo personalizado para personas en situación de sinhogarismo o en grave situación de exclusión social, el Programa A Tiempo, destinado a Jóvenes o la consolidación de los recursos basados en alojamiento en vivienda han resultado sin duda alguna determinantes para mejorar estos datos de personas que aceptan acceder a la red.

En el año 2024, con la puesta en marcha del Centro de Acogida Temporal Pedro Meca se podrá dar mayor agilidad de acceso a personas que presentan un mayor rechazo a los recursos tradicionales, manteniéndose la vinculación del Equipo de Calle, ya que continuarán con el seguimiento, garantizado un alojamiento y un lugar donde tener a la persona localizada, sobre todo en el caso de personas itinerantes y sin punto de pernocta fijo, y que suponen una gran dificultad y el verdadero reto en la intervención.

Este centro se convertirá en un referente para dar una respuesta inmediata a los perfiles con mayor cronificación en situación de calle, con todas las complicaciones que ello conlleva (adicciones, problemas de salud mental con o sin diagnosticar, con o sin tratamiento...) y esto incidirá seguro en los datos de personas sin hogar que decidan acceder a la red en el próximo año.

Responsable de la Unidad Gestora
LA DIRECTORA GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

Laura Castaños Quero

Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento





ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS DE VIVIENDA

INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN.

Información de Firmantes del Documento

MARIA GONZALEZ VELAZQUEZ - JEFA DE SERVICIO
ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL DE POLITICAS DE VIVIENDA Y REHABILITACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 08/03/2024 10:13:38
Fecha Firma: 08/03/2024 10:23:37
CSV : 11GIJ20AE00LC9TG



MADRID



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación para alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Las sugerencias y reclamaciones que han tenido entrada durante el año 2023 en esta Unidad gestora ascienden a un total de 51.

MOTIVO	Nº
PLAN MADRE	2
PLAN REHABILITA	9
PLAN ADAPTA	11
CENTRO DE DÍA	1
ORCASITAS	1
CONSULTAS SAV	2
INFORMACIÓN	3
RECHAZADAS	22
TOTAL	51

- Una vez estudiadas, el 43,14 % se devolvieron para reasignar, ya que su contenido no era competencia de esta Dirección General.
- Las sugerencias y reclamaciones efectivamente respondidas han sido 29 en total.



- Se centran fundamentalmente en tres temas que los ciudadanos plantean a los responsables del ayuntamiento a los que dirigen sus escritos:
 - o Estado de tramitación de los expedientes de subvenciones, interesándose sobre todo en el pago de estas.
 - o Problemas informáticos a la hora de presentar instancias generales, contestaciones a requerimiento o la documentación para la solicitud de una subvención determinada.
 - o Imposibilidad de poder concertar Cita Previa o contactar con el teléfono de consulta general.
 - o Solicitud de información sobre las próximas convocatorias de las diferentes subvenciones.

CLASIFICACIÓN POR MATERIAS



Analizando de mayor a menor volumen de SyR presentadas por razón de la materia, podemos señalar que:

- ✓ El **Plan Adapta 22 y 23** ha recibido el 37,93% de las SyR presentadas, interesándose fundamentalmente por el momento del pago. Así mismo, han entrado consultas relativas a documentación y trámites de las solicitudes de subvención referentes a este Plan.
- ✓ El **Plan Rehabilita** ha recibido un 31,03%% de consultas fundamentalmente por problemas técnicos de Registro que no podemos solucionar desde nuestra Dirección o bien que requieren confirmación de la recepción de su documentación. Se han interesado por el momento del pago de la subvención.



- ✓ La **Cita Previa** en las oficinas del Servicio de Asesoramiento de Vivienda (SAV) ha supuesto el 10,34% de las reclamaciones presentadas, principalmente debidas a dificultades para concertarlas y retrasos de horario.
- ✓ Sobre el 10,34%, correspondiente a Petición de Información sobre las convocatorias futuras de las diferentes subvenciones de rehabilitación.
- ✓ El 6,90% de SyR referidas a los **Planes Madre** tienen incidencias centradas en los pagos de las subvenciones concedidas.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

En 2020, para facilitar esa información y acceso al ciudadano, se elaboró un Plan de comunicación para coordinar y normalizar los canales de información a los que puede dirigirse un ciudadano, desde la petición de información general, accesible en la web, hasta la cita especializada para consultar algún aspecto relacionado con un expediente concreto en tramitación.

Desde su implantación y durante el año 2023 se ha continuado prestando los siguientes servicios a través del plan de comunicación:

1. **Medios de información general;** Correo electrónico rehabilitacion@madrid.es consultas a través de formulario en Internet y teléfono de atención al ciudadano 91 588 03 22. A través de este canal el ciudadano puede dirigir solicitudes de información relacionadas con las competencias del Área de Gobierno de Políticas de Vivienda. El grueso de la información solicitada versa sobre las distintas convocatorias de subvenciones que están en tramitación.
2. **Portal de internet:** <https://transforma.madrid.es/> cuyo objetivo es la clarificación de información ofrecida por el Área de Gobierno de Políticas de Vivienda, que redirige a todos los contenidos relacionados con esta unidad gestora alojados en distintos apartados del portal municipal y sede electrónica. Ambos recursos se mantienen de forma constantes por parte del personal de la Subdirección General de Vivienda de la Dirección General de Políticas de Vivienda.
3. **Oficina Verde:** Se ha materializado como encargo a la EMVS y tiene como objetivo el apoyo en la gestión en materia de investigación, asesoramiento, información y colaboración en estudios y de actividades relacionadas con la rehabilitación de edificios y viviendas. Para ello, se ha puesta a disposición los dos locales que radican en la calle Bustamante esquina con Villa del Prado, como puntos de información, así como zona de exposición y sala de formación y conferencias durante su horario de lunes a viernes, de 9:00h a 14:00h y de 17:00h a 19:00h y la habilitación de una plataforma digital <https://www.emvs.es/OficinaVerde> en la que se publican contenidos sobre la eficiencia energética, conferencias y formación online y de convocatorias de ayudas públicas para la rehabilitación y regeneración urbana. Así mismo,

Información de Firmantes del Documento

MARIA GONZALEZ VELAZQUEZ - JEFA DE SERVICIO
ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL DE POLITICAS DE VIVIENDA Y REHABILITACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 08/03/2024 10:13:38
Fecha Firma: 08/03/2024 10:23:37
CSV : 1IGIJ20AEO0LC9TG



se coopera en facilitar la presencia en redes sociales como LinkedIn, Instagram y Twitter.

4. Convenio para el fomento y divulgación de las subvenciones para la rehabilitación de edificios de viviendas del Municipio de Madrid, con las siguientes asociaciones:

- ✓ Federación de Cooperativas de Vivienda y Rehabilitación de la Comunidad de Madrid.
- ✓ Colegio Profesional de Administradores de Fincas Colegiados de Madrid.
- ✓ Asociación Española de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo, Sección Madrid.
- ✓ Protocolo General de Actuación entre Ayuntamiento de Madrid y el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid de fecha 4 de diciembre de 2020, dirigido a extender y consolidar la cooperación municipal con la corporación profesional en aras a la divulgación en materia de vivienda y en general proyectos conjuntos que promuevan a la ciudad de Madrid.

5. **Observatorio de Vivienda.** Órgano estratégico y fundamental para el correcto desarrollo de las políticas de vivienda, que contará con los mejores expertos en este ámbito para un mejor conocimiento de la realidad del mercado inmobiliario, su demanda, oferta y localización objetiva y subjetiva. Creado por Decreto del Concejal Delegado de Vivienda de fecha 16/12/2021 y cuya plataforma de divulgación es la siguiente:

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Vivienda-urbanismo-y-obras/Vivienda/Observatorio-de-Vivienda-y-Rehabilitacion-de-la-Ciudad-de-Madrid/?vgnnextchannel=a1a9cae65ce4f710VgnVCM1000001d4a900aRCD>

Como mejoras durante el año 2023 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

1. **Oficina Verde Móvil y nuevos convenios de colaboración:** A finales de 2022 el servicio prestado por la oficina verde se ha reforzado a través de la firma de tres convenios de cooperación pública privada con entidades relacionadas con la eficiencia energética, diversos colegios profesionales, y asociaciones de fabricantes de materiales. Por último, entre enero y mayo de 2023 este servicio se ha ampliado con la Oficina Verde Móvil, como centro de información itinerante por los 21 distritos de Madrid.
2. **Creación del servicio de Asesoramiento de Vivienda (SAV):** El 23 de diciembre de 2022 se firma el Convenio de Encomienda de Gestión por el que el Ayuntamiento de Madrid encomienda al Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid la realización de funciones de apoyo en la información a los ciudadanos y de orientación jurídica en materia de vivienda a través de puntos informativos y de atención radicados en juntas municipales de distrito. Este servicio se pone en marcha a mediados de febrero de 2023.



3. El 30 de diciembre de 2022 se firma Convenio de Cooperación Horizontal entre el Ayuntamiento de Madrid y la **Universidad Rey Juan Carlos (URJC)**, para la elaboración de estudios e informes y desarrollo de labores de investigación en relación con el Observatorio de la vivienda y la rehabilitación del Ayuntamiento de Madrid.

Como mejoras para 2023, se llevó a cabo las siguientes actuaciones:

1. Automatización de respuestas tipo a través de correo electrónico para dar respuesta a un mayor volumen de peticiones de información.
2. Aumento de la oferta de citas previas para consulta de expedientes abiertos, duplicando las existentes.

Para el 2024, se prevé llevar a cabo las siguientes mejoras,

1. Estudio e implantación en su caso de nuevas herramientas de difusión a través de redes sociales.
2. Puesta en marcha de una encuesta de satisfacción adjunta a las respuestas de los correos electrónicos con el fin de obtener un *feedback* automático del servicio prestado.
3. Ampliación del horario de atención telefónica de consultas generales.
4. Apertura de una nueva oficina del SAV Madrid en el distrito centro
5. Nuevos convenios de adhesión para colaboración y participación de entidades del sector en la Oficina Verde.
6. Nuevas encomiendas de gestión con colegios profesionales para mejorar las solicitudes presentadas en el Plan Rehabilita.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

La creación de un equipo específico dedicado a la comunicación ha beneficiado la calidad del servicio prestado, y ello redunde en la mejora del servicio del SyR.

Los puestos creados para dar servicio al Plan de Comunicación han comenzado a ocuparse de forma efectiva en el tercer trimestre del año 2022, contribuyendo a una mejora constante del servicio prestado durante el año 2023.

Actualmente el equipo está formado por tres auxiliares administrativos y una adjunta a sección que atienden, junto con el SYR, el servicio de cita previa, información telefónica, correo electrónico y gestión de contenidos web.

El personal auxiliar administrativo mencionado no ha recibido formación específica en SYR, aunque sí en otras aplicaciones necesarias para atender el Plan de Comunicación, consiguiendo con ello que en todo momento se puedan gestionar las entradas de SyR con un tiempo de respuesta mínimo y continuo.

En lo que se refiere a plazos y tiempos de contestación del sistema de Sugerencias y Reclamaciones, los resultados obtenidos han sido satisfactorios, en primer lugar,



por el flujo correcto de la información logrado, gracias a la colaboración entre la unidad gestora y el resto de miembros de la Dirección General encargados de tramitar y gestionar las temáticas objeto de consulta y en segundo lugar, porque se ha conseguido que el plazo medio de resolución alcanzado este siempre por debajo del límite máximo para contestar, cumpliendo de esta forma con la Carta de Servicios.

Madrid, a fecha de firma,

Firmado electrónicamente
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE VIVIENDA, Alberto Albarrán Machín,
P.A. LA JEFA DEL SERVICIO DE ESTRATEGIAS DE VIVIENDA, María González Velázquez

Firmado electrónicamente
LA DIRECTORA GENERAL DE POLITICAS
DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN

Isabel Calzas Hernández

Información de Firmantes del Documento



MARIA GONZALEZ VELAZQUEZ - JEFA DE SERVICIO
ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL DE POLITICAS DE VIVIENDA Y REHABILITACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 08/03/2024 10:13:38
Fecha Firma: 08/03/2024 10:23:37
CSV : 1IGIJ20AE00LC9TG





DISTRITOS



INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE ARGANZUELA

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:



- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

En este apartado se deberán relacionar las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Consiste en realizar un ejercicio retrospectivo de extracción en busca de asuntos, circunstancias, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2023 motivaron la entrada de un número relevante de SyR y que, por tanto, se puedan asociar con un cierto nivel de insatisfacción ciudadana. Para cada uno de esos asuntos o motivos a destacar deberá reflejarse el número total de SyR recibidas y su peso porcentual en el total de las entradas atendidas por la unidad gestora en el ejercicio. En cualquier caso, debe evitarse que este apartado consista en una detallada enumeración de todos y cada uno de los motivos que han derivado en la presentación de SyR.

En lo que respecta a las felicitaciones, si se detectasen aspectos concretos que hubiesen acumulado un número significativo de entradas (por encima de 10 entradas) deben reflejarse también.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior, como constatación de que el Ayuntamiento tiene una capacidad de respuesta ágil y directa a las demandas ciudadanas presentadas a través del Sistema SyR. Debe haber, por tanto, una correlación directa entre las acciones y medidas aquí reflejadas y los asuntos, circunstancias, problemas o incidencias referidos en el apartado anterior.

No se trata, en ningún caso, de presentar el entramado de programas, planes y actuaciones de la unidad gestora para el ejercicio, sino de identificar aquellas actuaciones que tengan, hayan tenido o vayan a tener una incidencia clara y directa sobre los asuntos previamente referidos.



3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Para las actuaciones, proyectos o planes referidos en el apartado anterior y cuyo recorrido permita disponer de indicadores válidos de rendimiento.

Para las medidas correctoras puestas en marcha en 2023 para dar respuesta a los ámbitos de mejora señalados por la ciudadanía mediante el Sistema SyR, habrán de buscarse indicadores válidos de resultados o rendimiento, que permitan aportar referencias sobre su eficacia.

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE ARGANZUELA

El Coordinador del Distrito, como órgano directivo al que corresponde la dirección y gestión de los servicios de su competencia, bajo la superior dirección del Concejal Presidente, desarrolla las funciones y competencias recogidas en el Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias de los Distritos.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

Tiene continuidad por la Coordinación de Arganzuela, como en ejercicios anteriores, la revisión general y validación de todas las sugerencias y reclamaciones de los distintos Servicios, Unidades y Departamentos del distrito. Se realiza un seguimiento continuado de las incidencias que se producen tanto en Servicios, Departamentos, Unidades y Dependencias del distrito, como en otros emplazamientos exteriores, al objeto de las subsanaciones de las deficiencias observadas y mejoras en atención a la ciudadanía.

TOTAL RECLAMACIONES EN EL DISTRITO:

TIPO DE SOLICITUD		
TIPO	Número de SYR	% DE SYR
Reclamación	836	82,69%
Sugerencia	130	12,85%
Felicitación	45	4,45%
Total general	1011	100,00%



Además de las reclamaciones asignadas a los Servicios y Departamentos del Distrito de Arganzuela para gestión de informes y seguimiento del contenido de las mismas, se han gestionado, en razón a su contenido diversas contestaciones referidas a:

- Autorización para la practica de actividad de zumba en el Parque Enrique Tierno Galán
- Realización de eventos en espacios públicos del distrito.
- Tala de árboles por la ampliación de la Línea 11 de metro.
- Instalación de medidas para paliar el calor en los colegios públicos del distrito.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024

La atención de las deficiencias producidas en los distintos servicios del distrito se detalla en lo reseñado por los mismos en el presente informe.

Incidir en el seguimiento por los Servicios, Unidades y Departamentos del Distrito del mejor cumplimiento de los compromisos de calidad recogidos en las Cartas de Servicios, así como las disposiciones de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica.

Se ha dado traslado a los Servicios y Departamentos del distrito, comunicación sobre publicación de CARTA DE SERVICIOS Y QR DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

Se solicitan al Departamento de Sugerencias y Reclamaciones actualizaciones y modificaciones de dependencias del distrito.

3.- EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023

Respecto a las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023, corresponde su valoración de forma satisfactoria, continuando con un seguimiento pormenorizado de las reclamaciones recibidas para mejoras en la calidad y atención de los servicios del distrito.



OFICINA AUXILIAR SECRETARÍA DEL DISTRITO DE ARGANZUELA

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

Durante el 2023, la Oficina de Secretaría del Distrito de Arganzuela ha informado tres SyR sobre incidencias puntuales en los edificios municipales, relacionados con los contratos de vigilancia, auxiliares de información y limpieza de los edificios.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

En respuesta a las SYR recibidas, se puso en conocimiento de las empresas prestadoras de los servicios contratados de vigilancia, auxiliares de información y seguridad de los edificios del Distrito las quejas recibidas, al objeto de adoptar las medidas oportunas para solucionar las posibles deficiencias detectadas en estos el servicio.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Se han puesto en marcha las medidas necesarias para tratar de solucionar los problemas existentes, dentro de las competencias del Distrito.

SERVICIO JURÍDICO

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

Con carácter general, la tipología de las reclamaciones cuya contestación se asigna al Servicio 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, molestias ocasionadas en relación con los eventos autorizados por el Distrito en los espacios públicos, etc.



2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

En todo caso, una vez recibida la reclamación, si procede, se comprueba su veracidad mediante inspección, y en el caso de que no exista ningún expediente administrativo en curso sobre el objeto de la reclamación, se inicia expediente, y se dictan las medidas disciplinarias y/o correctoras que procedan, o en su caso, se informa al reclamante que la situación o los hechos denunciados no suponen infracción de la normativa, aunque genere molestias al reclamante o éste considere que no debería consentirse por el Ayuntamiento. Por ello, no resulta necesario adoptar medidas de mejora al respecto, ya que, como se ha indicado, se trata de situaciones concretas e individuales que son objeto de reclamación, y la contestación a las mismas en muchas ocasiones se limita a informar que cumple con la normativa, y por tanto, no precisa de intervención municipal.

Como consecuencia de lo anterior, no ha sido necesario diseñar ninguna medida o acción en este sentido para implantar en 2023.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

No procede, por las razones expuestas en el apartado anterior.

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

En relación a las Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades Generales recibidas en el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana durante el año 2023, se informa de lo siguiente:

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

Durante el año 2023, se recibieron numerosas sugerencias y/o reclamaciones de la ciudadanía en general, de los cuales se pueden resaltar los siguientes campos:

- Reservas en vía pública (solicitud de implantación, supresiones, modificaciones, etc):
- Reclamaciones por mal aparcamientos en vía pública:
- Reclamaciones por el estado de conservación de la vía pública:
- Pasos de vehículos: deficiencias, supresiones, legalizaciones:



- Reclamaciones relacionadas con zonas verdes:
- Instalaciones Deportivas Básicas: alumbrado, horario de funcionamiento y estado de conservación o mantenimiento. (42 quejas)
- Centros Deportivos Municipales: deficiencias en el estado de conservación y mantenimiento.
- Centros Educativos: deficiencias en el estado de conservación y mantenimiento
- Edificios municipales: deficiencias en el estado de conservación y mantenimiento:
- Varios: Incidencias puntuales en vía pública.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.**

Reservas de estacionamiento para motos, ciclomotores y bicicletas, de carga y descarga y de movilidad reducida

Durante el año 2023, se han recibido numerosas reclamaciones y sugerencias en relación a la implantación de reservas de estacionamiento para motos, ciclomotores y bicicletas, de carga y descarga y de movilidad reducida.

En primer lugar, se analizan de manera particular, las diversas ubicaciones solicitadas por la ciudadanía, estudiando de manera global las necesidades del Distrito, y así dar una solución que abarque la totalidad. Se valoran el uso actual de las ya existentes y en su caso, se modifican o se suprimen.

La disposición de las reservas para motocicletas, de carga y descarga y de movilidad reducida se efectúa en función de la demanda, dotación y uso potencial, previo análisis de las circunstancias particulares de cada zona o emplazamiento concreto.

Tras el estudio realizado, se proponen diferentes ubicaciones para su futura instalación de las reservas en vía pública o su modificación.

Pasos de vehículos: deficiencias, supresiones, legalizaciones:

En 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.

Este año se han realizado desde la Junta de Distrito la supresión de varios pasos de vehículos en Paseo de la Esperanza nº 7, Tarragona nº 14 y c/ Alonso del Barco nº 7, así como la reconstrucción de un paso de vehículos en calle Santa María la Real de Nieva s/n, mejorando la accesibilidad de la vía pública



Conservación de vía pública:

Por parte de los servicios municipales, se gira visita de inspección a las ubicaciones de referencia con objeto de comprobar los hechos comunicados por los ciudadanos. En caso de detectar alguna deficiencia, se da traslado inmediato de la deficiencia detectada para su resolución, tanto si es de otro Área como si es responsabilidad del Distrito. En caso de competencia de la Junta de Distrito, se da aviso inmediato a la empresa responsable del mantenimiento

Sumado a la labor de conservación y mantenimiento de la vía pública, como inversiones desde la Junta del Distrito de Arganzuela se han recepcionado distintas actuaciones de acondicionamiento y mejora de la vía pública:

- Proyecto de mejora de la accesibilidad y seguridad peatonal en calles Puerto de la Cruz Verde, Jemenuño, Santa María Real de Nieva y otras
- Proyecto de mejora de la accesibilidad de la Plaza Casar de Cáceres y calle Juan de Vera entre el Paseo de las Delicias y calle Juana Doña
- Proyecto de mejora de la accesibilidad del Parque Jardín Párroco Sánchez Cámara
- Proyecto de Adecuación y mejora de la accesibilidad del parque en el entono del Frontón de Pirámides
- Proyecto de mejora de la accesibilidad de la calle Ciudad Real nº 28 al 36
- Proyecto de mejora de la accesibilidad y seguridad peatonal en entorno del IES Antonio Fraguas "Forges", calle Valdelaguna y otras

El año 2023 se realizaron las obras de Construcción de la Pista de Patinaje Multiuso en Legazpi, calles Hierro Rodio y Ónice. Obra resultante del presupuesto participativo 2021-2022

Se han retirado quioscos de prensa o tabaco en la vía pública, en desuso, restaurando la vía pública a su estado original en Glorieta de Santa María de la Cabeza nº 6, Toledo nº 118, Paseo de los Olmos nº 20 o Paseo de las Delicias nº 62.

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 dar aviso 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.



En relación a las reclamaciones por falta de mantenimiento, igualmente, se da aviso de manera inmediata, a la empresa de mantenimiento de las instalaciones para que, sean revisadas y realice las oportunas labores de conservación.

De manera continua se realizan inversiones en las IDB del Distrito. En el año 2024, se ha previsto realizar diferentes actuaciones en las IDBS del Distrito, independizándolas del alumbrado viario y así mejorar la iluminación de las pistas. En relación a la IDME Papelera Peninsular ya se han iniciado la toma de datos para ejecutar un acondicionamiento general de las instalaciones.

Centros Deportivos Municipales:

La gran afluencia y diversidad de público, exige continuas y repetitivas labores de mantenimiento y reforma de las instalaciones de manera periódica con objeto de dar el servicio adecuado a las distintas necesidades de los ciudadanos.

De manera continua la empresa de mantenimiento de dichas instalaciones realiza las labores necesarias para mantener las instalaciones deportivas municipales en perfecto estado de funcionamiento y conservación.

Sumado a la labor de conservación y mantenimiento, durante el año 2023, se han realizado diversas inversiones en los Centros Deportivos Municipales para su mejora y adaptación a las nuevas necesidades:

- Obras de mejora de instalaciones de salas de musculación y tratamiento en pistas exteriores en CDM La fundi, CDM Marques de Samaranch y CDI

Centros Educativos (CEIP, Escuelas Infantiles):

El uso continuado de los Centros Educativos exige continuas y repetitivas labores de mantenimiento y conservación de las instalaciones de manera periódica con objeto de dar el servicio adecuado a las distintas necesidades de las personas usuarias.

De manera continua la empresa de mantenimiento de dichas instalaciones realiza las labores necesarias para mantener los centros educativos en perfecto estado de funcionamiento y conservación.

Asimismo, en los centros educativos se han realizado varias inversiones de conservación y mantenimiento de las instalaciones durante el año 2023:

- Obras de mejora y conservación en Escuela Infantil El Alba
- Obras de sustitución del armario de acometida de electricidad en el CIP San Eugenio y San Isidro

En relación a las diversas reclamaciones para la realización de obras que superen la conservación y mantenimiento en los CEIP se ha informado de lo siguiente:



- La disposición 15ª de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece que “la conservación, el mantenimiento y la vigilancia de los edificios destinados a centros públicos de educación infantil, educación primaria o educación especial, corresponderán al municipio respectivo”.
- La mejora en las instalaciones de los Colegios de Educación Infantil y Primaria exceden de la competencia municipal en cuanto a obras de conservación y mantenimiento que indica la Ley Orgánica 2/2006.
- Por tanto, las solicitudes recibidas con este fin son trasladadas a la Dirección del Área Territorial de Madrid Capital, perteneciente a la Viceconsejería de Organización Educativa, Consejería de Educación, Juventud y Deportes (calle Santa Hortensia 20, Madrid 28002) por ser materia de su competencia.

Edificios Municipales:

La gran afluencia y diversidad de público, exige continuas y repetitivas labores de mantenimiento y reforma de las instalaciones de manera periódica con objeto de dar el servicio adecuado a las distintas necesidades de los ciudadanos.

De manera continua la empresa de mantenimiento de dichas instalaciones realiza las labores necesarias para mantener las instalaciones deportivas municipales en perfecto estado de funcionamiento y conservación.

Sumado a la labor de conservación y mantenimiento, durante el año 2023, se elaboró el proyecto para las obras de sustitución de climatización del Centro de Servicios Sociales José de Villarreal, cuya ejecución está prevista realizar en el 2024.

Futuras Inversiones en el Distrito

- Accesibilidad:
 - o 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.
 - o 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 2024 y siguientes en el Distrito de Arganzuela.
- Dentro del programa de Inversiones para el año se han previsto las siguientes inversiones, pendientes de autorización administrativa y dotación presupuestaria.
 - o Proyecto de obras de conservación en ascensor, cubiertas, paramentos verticales y varios en CEIP Miguel de Unamuno



- Proyecto de obras de conservación en cubiertas, albardillas y varios en CEIP Tomás Bretón
- Proyecto de obras de conservación en renovado de aseos de patio, sustitución de luminarias por obsolescencia, pintura de paramentos y actuaciones en drenajes de patio en CEIP Joaquín Costa
- Proyecto de obras de conservación en aseos de patio e infantil en planta baja, sustitución de rodapié en aulas planta baja y varios en CEIP San Eugenio y San Isidro
- Proyecto de obras de acondicionamiento en Centro Cultural CDI
- Proyecto de obras de acondicionamiento y mejora de zona verde en el entorno de la El Barberillo de Lavapiés
- Proyecto de mejora de la accesibilidad en el entorno del CEIP Tirso de Molina
- Reforma de la Instalación Deportiva Básica Papelera Peninsular
- Acometida Recinto Ferial

3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.**

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.

SERVICIO DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.**

Durante el año 2023, se recibieron sugerencias y/o reclamaciones de la ciudadanía relacionadas con el horario de apertura y cierre del Parque Infantil de la Chimenea.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal**

Se trata de incidencias puntuales que han quedado solucionadas.

3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.**

Ha bajado el número de quejas/reclamaciones debido al seguimiento interno que se viene realizando en colaboración con la empresa encargada de la apertura y cierre del parque.



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

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 2023 ha habido diferentes sugerencias y reclamaciones en torno a los siguientes temas:

En relación con las **Escuelas Infantiles**, las quejas recibidas se referían a la situación con respecto a una humedad de un aula y otra con relación al trato de parte del personal a una familia ante una niña con una enfermedad altamente contagiosa.

Con relación a los **Campamentos** gratuitos del Distrito, las reclamaciones y quejas presentadas tenían relación con los criterios para la adjudicación de plazas (empadronamiento/escolarización), el número de plazas ofertadas, plazas para alumnos con necesidades espaciales, gestión de la empresa adjudicataria y ruidos producidos por los niños durante las actividades.

Hubo una reclamación respecto a los **Centros Abiertos en Inglés** gestionados por el Área de Gobierno Políticas Sociales, Familia e Igualdad, que se derivó a la administración competente.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Con respecto a las reclamaciones de las humedades en la escuela infantil se informó a los Servicios Técnicos del Distrito, que rápidamente se pusieron en contacto con la dirección de la escuela. Igualmente se intervino con la familia que había manifestado malestar por el trato recibido por parte de una escuela, aclarando la situación con la misma, indicando los criterios del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad frente a las enfermedades infecciosas en los niños que asisten a la escuela.

Frente a estas reclamaciones y sugerencias, de los campamentos se comunicó al interesado/a las características de la contratación pública de este servicio, que determina un número de plazas que no es ampliable y unos criterios de selección que tampoco son modificables. Sin embargo, se informó de que en la nueva licitación (desde diciembre de 2023) ese requisito ya se ha ampliado, incluyendo a los alumnos escolarizados en el distrito. Además, se especificó que los alumnos con NEE pueden participar sin perjuicio para ellos ya que los monitores de los campamentos están formados y preparados para atender las necesidades de estos alumnos.



Por otra parte, se habló con la empresa adjudicataria de los campamentos para solventar, en la manera de posible, el problema de los ruidos que generaban los niños a primera hora de la mañana.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Todas las cuestiones fueron aclaradas y se emprendieron las acciones que eran competencia de la Junta Municipal, para la resolución de estas. Desde contactar a los Servicios Técnicos, hablar con los directores de los centros educativos, como aclarar los diferentes puntos de conflictos con las diferentes empresas adjudicatarias de los campamentos.

UNIDAD DE CONSUMO

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

Se ha presentado en el año 2023 una queja a través de SyR:

502/2023/147906 El ciudadano presenta una queja porque había solicitado cita a las 9h, y por un problema técnico se le llamó más tarde (9h19). Intentamos ponernos en contacto con él hasta en tres ocasiones, pero no contestó al teléfono.

Respecto a las felicitaciones, la Unidad de Consumo ha tenido 27, por diversos motivos: atención recibida, resolución de su reclamación, información sobre legislación....

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Las medidas adoptadas para subsanar reclamaciones y mejorar el servicio han sido:

- Atender al personal consumidor de forma presencial, sobre todo para aquellas personas vulnerables y con acceso a brecha digital.
- Atender de forma telefónica a todas las preguntas que nos han transmitido las personas consumidoras, en materia de consumo.
- Cumplimiento de los tiempos en la resolución de las reclamaciones/quejas y denuncias.
- Atención telefónica y presencial con el tejido empresarial del distrito.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

El grado de ejecución de las medidas adoptadas han sido muy satisfactorias, consiguiéndose un logro en la mejora del servicio.



Desde la Unidad de consumo se fomenta el asesoramiento a los establecimientos del distrito. Esta medida ha sido muy bien acogida por el tejido empresarial.

Las personas consumidoras nos han trasladado su satisfacción cuando encuentran asesoramiento e información en materia de consumo, y nos trasladan el poco conocimiento que tienen en esta materia.

DEPARTAMENTO DE SALUD

El Departamento de Salud no ha gestionado ningún SyR durante el año 2023.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023

El departamento de servicios sociales, como órgano competente en las submaterias de Atención Social Primaria, Ayudas sociales, Servicios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Atención a la Dependencia, Centros de día y Centros de mayores ha recibido un total de 61 Sugerencias y reclamaciones y 3 felicitaciones:

- Las quejas relacionadas con atención social se centraban en dificultades para contactar telefónicamente con el centro de servicio sociales, con la gestión de citas a través del sistema Línea Madrid 010 o el retraso al recibir llamadas telefónicas el día de la cita programada, otras estaban relacionadas con la resolución de trámites que sufrían demora, fundamentalmente en temas relacionados con la ley de dependencia.
- Las quejas relativas a los centros Municipales de Mayores del distrito, se centraban en la necesidad de actualizar mobiliario, otras hacían referencia al funcionamiento de la cafetería o a la lista de espera en algunos talleres que se ejecutan en los centros municipales de mayores. Esto último podría quedar solucionado con la próxima apertura de un tercer centro de mayores en el distrito.
- Gestión de ayudas sociales.

Por último, se han registrado por SYR 3 felicitaciones a las trabajadoras sociales y al servicio a través de la dirección de correo electrónico del departamento o de la empresa externa que ejecuta el servicio de ayuda a domicilio.



2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

En relación con las medidas adoptadas y efectuadas se informa que:

- Todas las sugerencias y reclamaciones fueron contestadas en función de la normativa, decretos u ordenanzas que los regulan.
- A la hora de emitir los informes se consultaron antecedentes para dar la respuesta más adecuada en cada caso
- Para completar la oferta de actividades se va a poner en funcionamiento en este año 2024 el Centro Intergeneracional OUKA LEELE.

De la submateria Ayudas sociales, es reseñable el bajo número de reclamaciones recibidas, sobre todo si tenemos en cuenta el volumen de ayudas y tarjetas de familia que se tramitan y la complejidad del procedimiento hasta que la familia es beneficiaria de la misma.

Probablemente el motivo de que no haya habido reclamaciones en esta submateria sea debido a la orientación e información continuada que han recibido las familias sobre el largo proceso de dicha tramitación, a través del contacto directo con las trabajadoras social de UVATS (unidades de valoración atención y tramitación de tarjetas).

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

La valoración general es positiva, ya que se observa que el aumento de personal bien sea temporal o definitivo, mejora la calidad, rapidez y en el trato de la atención al público, en los centros de servicios sociales.



UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

Centro Cultural Centro Dotacional Integrado Arganzuela

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

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 culturales
- Devoluciones importe talleres
- Acondicionamiento espacios
- Sala de estudio
- Felicitaciones

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Respecto a las reclamaciones sobre los talleres culturales (contenido, horario, grupos, personal del centro), se han ido tomando las medidas oportunas en cada momento, manteniendo un contacto directo con la persona responsable de la empresa adjudicataria del contrato de servicios con la Dirección del Centro, actuando con la máxima celeridad y resolviendo satisfactoriamente dichas reclamaciones. Las incidencias técnicas relativas a la plataforma de los talleres a través de la cual se realizan las inscripciones a estos se han comunicado todas ellas a los servicios informáticos competentes resolviendo todas las cuestiones planteadas.

Se han realizado las devoluciones de los importes de talleres que correspondían, ajustándonos a las normas que rigen los talleres municipales, según lo dispuesto en la Ordenanza municipal reguladora de los precios públicos.

Se han recibido algunas reclamaciones en relación con los acondicionamientos de los espacios donde se imparten los talleres (iluminación, climatización...), las cuales se han puesto en conocimiento de los Servicios Técnicos Municipales del Distrito para su solución.



Las reclamaciones relacionadas con la sala de estudio son sobre la climatización, el ruido ocasionado en las aulas contiguas, así como en la información sobre su funcionamiento, habiéndose solucionado todas ellas sin mayor problema.

Se han recibido algunas felicitaciones de carácter general.

Centro Cultural Casa del Reloj

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

Haciendo un resumen de las solicitudes que han tenido su entrada a través del canal de sugerencias y reclamaciones, referentes al Centro Cultural de Casa del Reloj, van en varias líneas diferentes:

- Talleres culturales
- Devoluciones importe talleres
- Acondicionamiento espacios
- Felicitaciones

En la misma línea que en el anterior Centro Cultural comentado, y en relación con la impartición de los talleres culturales, la mayor parte de las incidencias están relacionadas con las inscripciones a los distintos talleres, funcionamiento de algunos talleres de forma puntual, cambio de grupos y peticiones de información. Todas ellas se han resuelto o bien directamente por la Dirección del Centro, o bien por la Coordinadora de talleres de la empresa adjudicataria del servicio, con la máxima profesionalidad.

Se han tramitado todas las devoluciones de ingresos solicitadas conforme a la ordenanza reguladora de los precios públicos.

Un gran parte de las reclamaciones hacían alusión a los espacios donde se imparten las clases, suelo del gimnasio, reposición de perchas, aseos, etc, Todas ellas se han puesto en conocimiento de los servicios técnicos responsables y se han solucionado o quedan pendientes de futuras inversiones para el ejercicio de 2024.

Se han recibido varias felicitaciones de carácter general y en particular a la profesora del taller de informática, que le fueron transmitidas a través de la Dirección del Centro.



2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Se ha dado traslado a los Servicios Técnicos Municipales competentes la realización de las obras de mantenimiento necesarias para las principales incidencias y reclamaciones recibidas.

Se han puesto en conocimiento de la Subdirección General de Administración Electrónica los problemas detectados relacionados con la inscripción telemática de talleres para su solución, teniendo en cuenta, que el Distrito no tiene competencia en esta materia y es el IAM quien se encarga de su materialización, habiéndose resuelto satisfactoriamente todas las cuestiones informáticas.

Las reclamaciones al personal del centro, profesores y por los talleres impartidos:

- Reclamaciones por el aula de teatro- Medidas adoptadas: La clase de los viernes se ha trasladado a los jueves con el fin de que puedan utilizar el Auditorio, medida que ha tenido buena aceptación.
- Reclamaciones por el tamaño del televisor de la clase de Historia del Arte. Se solicitó a la empresa un nuevo televisor de más pulgadas que trajeron en tiempo.
- Reclamaciones por el retraso de algún profesor en el inicio de la clase (historia y aerobaile), se habló con la empresa para que expusieran sus motivos, pidieron disculpas a los alumnos y pactaron alargar la clase.
- Reclamación por la baja de profesores y no haber cubierto las ausencias en varias ocasiones. Se ha recuperado la totalidad de las horas a conveniencia del alumnado

Se ha recibido felicitaciones por las conferencias históricas programadas los martes, por la atención recibida por los Auxiliares de Información y por algunos espectáculos realizados los sábados.

Otros

RECINTO FERIAL MADRID RIO

Se han recibido varias reclamaciones relacionadas con las fiestas de La Melonera, que se realizaron en la primera quincena del mes de septiembre en relación con el volumen alto de la música de las actuaciones, fuegos artificiales y horario de la fiesta de la espuma que provoca molestias a los vecinos de la zona.



Para la celebración de este evento, se comunicó a la Oficina de Actos en la Vía Pública, la cual informó favorablemente de todos los eventos que formaban la programación cultural de las fiestas y se obtuvieron todos los permisos necesarios con carácter favorable, habiéndose desarrollado sin incidentes.

En relación con el horario de la fiesta de la espuma, es cierto que el Servicio de Bomberos se adelantó media hora con respecto a la programación estimada, por lo que tomamos nota de esta incidencia para procurar que no vuelva a suceder en los próximos años.

SALA DE ESTUDIOS VILLA DEL PRADO

Las reclamaciones por la sala de estudios de la calle Villa del Prado giraron en torno a las normas de uso interno de la misma y a la información facilitada por los auxiliares de información de la empresa adjudicataria que realiza el servicio, todas ellas resueltas sin incidentes a destacar.

CERTAMEN LITERARIO BENITO PEREZ GALDOS

Se han recibido dos reclamaciones relacionadas con este certamen literario relativas al periodo de presentación de solicitudes, ambas contestadas a los interesados.

DEPARTAMENTO DE DEPORTES

Centro Deportivo Municipal Centro Integrado Arganzuela

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

Suspensión de clases dirigidas / cambios en la programación de actividades

Se da la circunstancia que en diversas ocasiones la programación diaria de actividades se ve afectada por enfermedad sobrevenida de alguno o varios de los profesores del centro. Este hecho hace que tengamos que hacer modificaciones puntuales "cerrando clases abiertas" para poder atender el resto del grueso de actividades dirigidas de carácter cerrado. Cuando estas situaciones de enfermedad pasan a ser bajas laborales, el tiempo medio de respuesta o de cobertura de estas bajas es por término medio de unas tres semanas.

En todas estas circunstancias, se procura desde el centro compensar bien a través del departamento económico de las sesiones que no se hubieran impartido o con la recuperación de clases en otro día de la semana.



Temperatura del agua de piscina y duchas

Se ha dado situaciones en las que los usuarios estiman que la temperatura del agua, sobre todo del vaso de enseñanza, no es la adecuada. Se trabaja siempre en rangos normativos tirando siempre hacia el intervalo mayor de temperatura. No obstante, este año hemos sufrido distintas averías que si han hecho que la temperatura del agua de las duchas de los vestuarios no haya estado en los rangos previstos. Siempre hemos dado comunicación de las incidencias a la empresa de mantenimiento para su subsanación de la manera más urgente posible.

Incidencias con la app “madrid móvil” y web “deportesweb.madrid.es”

Gran parte de las incidencias relacionadas con el uso desde la web o la app del Ayuntamiento, vienen dadas por las reservas de actividades a través de la app, así como de la anulación de las mismas o su devolución al monedero virtual de cada usuario.

Muchas de estas problemáticas vienen dadas por la existencia de más de un perfil de usuario, lo que dificulta de manera considerable la solución a las mismas. Nuestra actuación es la de eliminar todos aquellos perfiles de usuario duplicados o no operativos para que tanto comunicaciones como devoluciones y cualquier trámite sea lo más efectivo y ágil posible.

Gestión y atención en la taquilla

De forma puntual se producen errores en la taquilla relacionados con domiciliaciones bancarias, devoluciones o compensaciones al monedero virtual del usuario, que o bien se solucionan directamente en la taquilla, o bien a través de la actuación del departamento económico del Ayuntamiento de Madrid.

Coberturas de profesores y/o socorristas

Relacionado con el primer apartado de este informe, las quejas recibidas hacen referencia al tiempo excesivamente prolongado que se tardan en cubrir las bajas laborales de profesores. Citaba en ese apartado que desde que se tramita la petición de cobertura hasta que se cubre la incapacidad laboral suelen pasar entre tres y cuatro semanas.

Este año hemos sufrido situaciones en las que no hemos dispuesto de socorrista en fin de semana, y en las que al ser situaciones originadas en el mismo día o tarde anterior nos ha sido imposible cubrir ese puesto indispensable para la apertura de la piscina.

Reducción bandas horarias de calles de piscina para uso libre

En la programación de actividades de esta temporada hemos vuelto a recuperar la oferta anterior de actividades de dos días a la semana (tras el COVID) en los grupos de natación infantil de niveles 0.



Esta situación en la que los usuarios tienen la opción de tener dos sesiones semanales en vez de una, ha hecho que en la banda horaria de 17:00 a 19:00 no haya oferta de calles para el nado libre. La decisión fue difícil a la hora de optar por seguir como en la temporada anterior, o por no ofertar usos libres en esa banda horaria.

La respuesta de los usuarios de esos grupos ha sido muy positiva, estando todos los grupos completos.

Ampliación horario libre piscina

Hemos recibido solicitudes para la ampliación del horario de uso libre de piscina. Nuestra respuesta al respecto ha sido de la imposibilidad de atender, al menos de momento esta petición, debido a las limitaciones que tenemos en cuanto a personal (disponemos únicamente de un socorrista en turno de mañana, otro de tarde y un correturnos) para los siete días de la semana.

Atención al público por parte de los trabajadores del centro

Desde el centro ponemos gran interés en que todas las actuaciones realizadas tanto en controles de acceso, como a nivel informativo o normativo se efectúan con el mayor rigor y respecto hacia el usuario.

Estas situaciones se han dado en un amplio porcentaje con los accesos a las pistas de pádel (la normativa marca como máximo 4 usuarios en cada banda horaria). Se les ha informado de lo que marca la normativa cuando han intentado acceder más personas por banda horaria.

Reparaciones y/o mantenimiento

Todas las actuaciones de reparaciones y/o mantenimiento se han solicitado en tiempo y forma a la empresa encargada para ello, reflejando de forma precisa el grado de urgencia en la actuación por su parte.

Desgraciadamente, en algunas ocasiones hemos sufrido de forma muy exagerada la reparación definitiva de las averías, como por ejemplo la sustitución de un espejo roto (tardó un poquito menos de un año) y averías recurrentes en relación a la piscina (acumuladores de agua caliente, calderas, climatizadora) que se vienen repitiendo con cierta frecuencia.

Dimos comunicación al departamento de obras para su conocimiento, y hemos recibido visitas (la última recientemente) para ver el estado en el que se encuentra el centro.

Limpieza / repasos vestuarios

Se da la circunstancia de que en el turno de mañana a partir de las 13 horas, el personal operario que está en el centro es masculino, y no se pueden realizar los pertinentes repasos a los vestuarios femeninos de piscina y gimnasio hasta que no llega el personal del turno de tarde del centro. Es una circunstancia que hace que el trato al usuario no sea el deseado.



Actualmente tenemos trabajadores de limpieza de la Agencia para el empleo que nos dan solución al respecto.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Suspensión de clases dirigidas / cambios en la programación de actividades

Se optimizaron las programaciones de los profesores del centro, de tal manera que fuese más práctico y económico dar solución y cobertura a las clases.

Temperatura del agua de piscina y duchas

Además de los partes de avería a través de la aplicación “Rosmiman”, hemos notificado vía correo electrónico y vía llamada telefónica la urgencia y necesidad de la reparación de estas circunstancias. Ha dificultado la rapidez de actuación el hecho de que ya no tenemos en el centro un técnico de la empresa de mantenimiento de forma permanente (según marcan los pliegos).

Incidencias con la app “madrid móvil” y web “deportesweb.madrid.es”

Desde taquilla y el control de accesos damos información y asistencia en el manejo de la aplicación de reservas y usos de actividades tanto dirigidas como libres en el centro, así como en la consulta de oferta de actividades.

Gestión y atención en la taquilla

Desde la taquilla se está procediendo a corregir todas aquellas situaciones en las que un mismo usuario tiene más de un perfil, aspecto este que dificulta sobremanera cualquier gestión, tanto de cobro, devolución de importes, como de inscripción en actividades.

Coberturas de profesores y/o socorristas

Dentro de la programación de actividades del centro, se adecuaron horarios de los profesores del centro, para que parte de su horario lectivo (de permanencia en el centro) no fuese ocupado completamente con horario de impartición de clases (información deportiva, sala de musculación, y similar) para facilitar la cobertura de clases y evitar cerrar las mismas.

Reducción bandas horarias de calles de piscina para uso libre

En este apartado no tenemos prevista ninguna solución, debido a que la piscina del centro tiene únicamente seis calles, y la actividad dirigida en la misma es considerable. Ofertamos en los horarios disponibles.



Ampliación horario libre piscina

En este aspecto, la ampliación del horario de los usos libres de piscina conllevaría la contratación de más socorristas, aspecto este que en la actualidad no hemos valorado (el horario de apertura de la piscina es de 9:00 a 21:00).

Atención al público por parte de los trabajadores del centro

La comunicación de novedades tanto a nivel de normativas, como de horarios de actividades al personal que desempeña funciones en el control de acceso al centro, así como la transmisión correcta de las mismas, ha hecho que sea mucho más fluida la comunicación y sobre todo el evitar interpretaciones erróneas de normas y usos.

Añadir a lo anterior, que se tramitó una reclamación en referencia a un “presunto bullying” recibido por una niña que vino a hacer una prueba para la escuela en colaboración de voleibol del centro. Hablamos con las partes implicadas, y se comunicó al departamento de deportes del distrito, con la intención de aclarar y dar solución a este hecho.

Reparaciones y/o mantenimiento

Se procura que todo el proceso de partes de incidencias y averías se tramite lo más rápido posible, para poder obtener solución a las mismas de la forma más eficaz.

Cuando esto no se produce, a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, o similar, se intenta dar solución rápida. No siempre es así, debido a los tiempos de actuación de la empresa de mantenimiento. Situaciones reiteradas de avería se comunican al departamento de Escena Urbana y Medio Ambiente de la Junta para dar solución a las mismas tras su mediación.

Limpieza / repasos vestuarios

Se insiste en repasar sobre todo en vestuarios de piscina los suelos (debido a mezcla de calzado de calle con calzado húmedo) así como niveles de jabón en dispensadores, papel higiénico, etc.



Centro Deportivo Municipal La Fundi

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

Nos parece muy notable señalar la reducción en el número de reclamaciones / sugerencias registrado durante este año. Los motivos planteados y en orden de mayor a menor incidencia han sido:

Escasez de profesorado y programación de clases

Los usuarios reflejan la realidad que supone tener solamente 7 profesores en el centro (un único profesor en el turno de mañana). La ocupación de las clases es alta y las reservas a través de la aplicación se acaban rápidamente. La calidad del profesorado en este centro propicia esta alta demanda.

Aplicación de la normativa

Se registran diferentes quejas a causa de la normativa y del reglamento de aplicación. Principalmente la relativa a los canjes de pista por clima adverso. También existe alguna aislada que hace referencia a los horarios de acceso, a la duración de las sesiones o a la imposibilidad de acceder a entrenamientos o clases con acompañantes.

Problemas con el sistema de renovación e inscripción

Quejas relacionadas con la posibilidad introducida este año de inscripción online y gestión de las listas de espera. Todo ello dentro de lo que cabía esperar siempre que se produce un cambio en el sistema administrativo que se aplique.

Mantenimiento de las instalaciones

Algunas referidas a tareas dependientes del personal propio (a menudo en situación de escasez por bajas o enfermedad sin cobertura) y otras por retrasos en la empresa de mantenimiento de edificios COPISA o de sala de musculación SALTER.

Sistema de registro de asistencias a clases o usos

Este año se han comenzado a registrar las asistencias de los usuarios a las reservas realizadas. Pequeños errores informáticos o humanos en estos registros suponen generar una sanción impidiendo la posterior reserva anticipada por los tiempos establecidos desde la Dirección General de Deportes.

Incidencias aisladas por diferentes motivos

Desde alguna queja puntual en la adjudicación de cesiones a errores cometidos por la propia gestión de los usuarios. Por la aislada incidencia, poco significativos.



2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Escasez de profesorado y programación de clases

La única medida posible en el caso específico de la escasez de profesorado y de programación de clases, es el aumento de la plantilla de personal técnico. Un preparador físico de mañana (cuyo puesto se está actualmente generando con la necesaria modificación de la RPT) y un monitor deportivo para el turno de tarde, que desde esta dirección se propone desde hace tiempo con insistencia. Todo esto apoyado por las actualizaciones y modificaciones que sean necesarias en la programación del centro para optimizar los recursos.

Aplicación de la normativa

Reforzar todos los canales de información posibles. A través de las pantallas digitales, la información directa del personal del centro deportivo, los tableros de anuncios, etc. Por supuesto la atención directa al usuario, explicando las diferentes situaciones que motivan la aplicación de dichas normativas, tanto en persona como a través del correo electrónico, llamadas telefónicas y el propio sistema de sugerencias y reclamaciones. Comunicando a las instancias superiores (la DGD normalmente) problemas puntuales que pueda suponer la aplicación de la normativa, así como de propuesta de alternativas que, al menos en este centro, puedan mejorar la satisfacción del usuario.

Problemas con el sistema de renovación e inscripción

Además de medidas similares al punto anterior es conveniente realizar un feed-back, tras el periodo de cambio de temporada, analizando cual ha sido la incidencia de los cambios realizados en este proceso administrativo.

Mantenimiento de las instalaciones

Respecto al personal propio de la instalación, se intenta regular del mejor modo la distribución de los permisos u otras circunstancias que supongan una merma en los efectivos disponibles. Un seguimiento persistente en la ejecución de las solicitudes de cobertura y un apoyo con el personal de los demás centros del distrito para favorecer las movibilidades, cuando estas fueran imprescindibles. Respecto a las empresas para el mantenimiento de los edificios o de sala multitrabajo mantenemos una revisión permanente de los problemas detectados, así como la intervención de estas empresas para no demorar las reparaciones que fueran necesarias. También a través del contacto y comunicación de estas al departamento responsable en la junta de distrito.

Sistema de registro de asistencias a clases o usos

Siempre las novedades conllevan un periodo de conocimiento y adaptación por parte de todos: usuarios y trabajadores. Desde su implantación hasta la fecha, ha disminuido



notablemente el número de incidencias por este motivo siendo actualmente casi inexistentes.

Incidencias aisladas por diferentes motivos

Se trata cada caso en atención personalizada a través de los medios de comunicación que sea necesario o de modo presencial. En general la información adecuada en contenido y en el tiempo es satisfactoria para todas las partes.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023

En relación con la evaluación de resultados, destacar la reducción en el 50% sobre el número de reclamaciones tramitadas en 2022.

Como medidas correctoras, destacar la creación en proceso de un nuevo puesto de preparador físico de mañana y la creación ya efectiva de un puesto de responsable operativo correturnos, que ha completado la gestión del centro, la asignación y distribución de tareas del personal, evitando situaciones anteriores en las que durante periodos importantes no disponíamos de ROI en ningún turno

Centro Deportivo Municipal Peñuelas

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023

Se aprecia una reducción significativa en el número de reclamaciones presentadas. Los motivos planteados y en orden de mayor a menor incidencia han sido:

Sistema de compra y reserva de entradas por app

Estas reclamaciones plantean, más que una queja por el propio sistema, un problema por el reducido aforo de esta instalación y por la escasez de piscinas en el interior del anillo de la M-30. Esta situación, junto con la buena ubicación de Peñuelas y su propia condición bonita y familiar, provoca una gran demanda. Las reservas se acaban a los pocos minutos de su publicación.



Retraso en el acceso a la piscina por avería puntual.

A causa de la reparación de una avería en la zona de merendero se retrasó una hora el acceso al recinto.

Falta de taquillas o guardarropa

No existe servicio de guardarropa desde hace tiempo y hasta la remodelación integral de Peñuelas no se dotará de zona de taquillas.

Quejas referentes a personal del centro

Dos de estas quejas se refieren a un periodo en el que no se disponía de personal de taquilla ni en el turno de tarde ni en el corretornos (por incapacidad laboral de larga duración). Esto provocó, durante este periodo hasta la cobertura de los puestos, que toda la gestión de entradas fuera únicamente por Internet. Otra reclamación hace referencia a un trato indebido de un trabajador hacia un usuario.

Varias reclamaciones únicas

Quejas por el estado del césped (1), por una denuncia de hurto (1), por una bañista con ropa interior (1) y por el próximo cierre y remodelación de la piscina.

No resultan de relevancia significativa con excepción de la última, que prevé las reclamaciones que se recibirán por el cierre y renovación integral de esta piscina, sin que haya otras en zonas céntricas de Madrid.

Aunque que propusiera la apertura de piscinas de invierno del distrito, en general estas no son alternativa para la recreación y el ocio familiar como lo son las piscinas de verano.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Sistema de compra y reserva de entradas por app

Resulta complicada la posibilidad de tomar medidas al respecto de la escasez de oferta en el centro de Madrid, salvo proponer la creación de nuevas piscinas céntricas. A pesar de las protestas que conlleve, es imprescindible una reforma integral de este CDM.



Retraso en el acceso a la piscina por avería puntual

Aclarar a los usuarios la prevención de riesgos necesaria.

Falta de taquillas o guardarropa

En las necesidades que se han planteado para el diseño de la nueva instalación se contempla la ubicación de taquillas guardarropa.

Quejas referentes a personal del centro

Las relativas a la falta de personal se han solventado parcialmente a través de moviidades desde otros CDM del distrito. Se ha ayudado a los usuarios con más dificultades a realizar las reservas a través de la APP y en algún caso concreto, de usuarios con especial dificultad, se le ha permitido el acceso gratuito a la piscina.

En el caso de atención inadecuada se ha informado al trabajador de lo que se espera de él y cuáles son sus funciones en cuanto a la atención al público.

Se han tramitado también las solicitudes de expedientes disciplinarios que ha sido necesario realizar.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023

Reducción en el 25% sobre el número de reclamaciones tramitadas en 2022.

Centro Deportivo Municipal Marqués de Samaranch

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

Las sugerencias y reclamaciones presentadas a lo largo de 2023 referentes al CDM M. Samaranch han sido 149 referidas principalmente:

- Clases y actividades: Cancelación, horarios, profesorado, programación y listas de espera
- Instalaciones: Vestuarios, limpieza, mobiliario y climatización
- Normativa y reglamento de uso



- Atención y trato personal

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Oferta de actividades deportivas y sus horarios:

De cara a la temporada deportiva 2023 – 2024, hemos modificado nuestra programación deportiva ampliando el número de clases ofertadas más de un 15%. Además, hemos diversificado dicha oferta ampliando el rango de días y horarios de muchas de las actividades.

Cancelación de clases:

También de cara a la temporada deportiva 2023 – 2024, hemos estructurado de tal modo la programación deportiva que las ausencias de profesores por diferentes circunstancias nos lleven a suspender el mínimo número de clases posibles.

Mantenimiento y conservación de vestuarios:

En enero de 2024 hemos establecido un sistema de información de tal modo que antes de la apertura general al público conocemos todos los responsables y personal de mantenimiento los parámetros más sensibles de cara a los usuarios. Más allá de los valores normativos que cumplimos escrupulosamente, hablamos de valores de confort tales como las temperaturas de los dos vasos de piscina, duchas, ambiente, humedad relativa o funcionamiento correcto de secadores.

Dicha información nos permite actuar de modo correctivo, si es que es necesario, antes de la máxima afluencia de usuarios al centro.

Listas de espera:

Nuestras listas de espera más numerosas tienen fundamentalmente dos orígenes: la alta demanda de clases de mayores y de infantiles en determinadas edades en la escuela de natación.

Respecto a los mayores y pese a haber aumentado la oferta de cara a la temporada deportiva 2023 – 2024, continúa existiendo un número importante de personas esperando recibir este servicio.

Para aumentar aún más la oferta de clases de mayores hemos tomado dos decisiones respecto a nuestro personal.

En primer lugar, transformar una plaza de monitor deportivo (que no puede impartir clases de mayores, con carácter general) que se nos quedó vacante en junio de 2023 en una plaza de Titulado Superior en Actividades Físicas. Dicha transformación se materializó en



septiembre, pero la cobertura de la plaza duró escasas semanas y estamos pendientes de su cobertura definitiva durante el mes de febrero de 2024.

En segundo lugar, transformar del turno de tarde a la mañana la vacante que se producirá el 28 de febrero por jubilación de una plaza de Titulado Superior en actividades físicas. Dicho cambio de turno responde a que fundamentalmente la demanda de clases de mayores es por la mañana.

Respecto a las listas de espera de infantiles en la escuela de natación estamos organizando dicha escuela de modo que sea una escuela "viva" donde con el tiempo se pasa de un nivel a otro dejando huecos para nuevos alumnos/as. Hemos establecido periodos de 6 meses con carácter general de permanencia en cada uno de los niveles 0, 1 y 2, que son los niveles existentes. Para ello estamos aclarando y coordinando a nuestros profesores en los parámetros para pasar de un nivel a otro. Con el objetivo de una mejor coordinación hemos atribuido la competencia de la coordinación de la escuela de natación a uno de nuestros Titulados superiores en actividad física del turno de tarde.

Trato a nuestros usuarios/as:

De manera periódica estamos recordando a todo el personal del centro, mediante comunicación escrita, los derechos, deberes y obligaciones de nuestros usuarios, en los que se incluye el trato correcto y cortés recíproco. Intentamos mentalizar a nuestros trabajadores que ofrecemos un servicio público en constante mejora de la calidad de este, lo que incluye irremediablemente el trato correcto, amable y una información de calidad hacia todos nuestros usuarios.

Información que ofrecemos:

Se intenta cuidar de manera especial la información que se facilita desde el centro. Durante el primer semestre del año 2023 se hizo una actualización de toda la cartelería de nuestro centro y un año después estamos inmersos en una segunda actualización global de la información.

Buscamos siempre la eficacia a través de la colocación en diversos puntos del centro, existiendo hasta 10 puntos de información en el centro. De igual modo intentamos que el contenido de la cartelería sea lo más simple y completo posible.

Climatización:

En el primer trimestre de 2023 finalizó la renovación de la climatización del pabellón y existieron incidencias iniciales de funcionamiento. Se formó a nuestros técnicos en su uso y se produjeron ajustes y coordinación en el manejo del nuevo sistema. Hoy en día no existen incidencias recurrentes al respecto.

Taquillas para usuarios:

En otoño de 2023 y continuamos aún con un proceso de sustitución del tipo de cerraduras de modo que mejoremos la calidad existente. Respecto al número y disposición de las



taquillas estudiamos el año pasado su colocación en diversos nuevos puntos del centro y pudimos atender aquellos en los que la operatividad de movimientos y mobiliario era compatible.

Máquinas de la sala de musculación:

La propia sala se reformó estando operativa en septiembre 2023. Respecto a las máquinas fueron cambiadas todas con fecha 1 de enero de 2024 por máquinas de primer nivel de las que nos llega ente mes satisfacción por parte de nuestros usuarios/as.

Limpieza del centro:

En este aspecto actuamos en dos aspectos:

Empresa externa: en el primer trimestre de 2023 detectamos diversas deficiencias por las que tuvimos que reunirnos con los responsables de ese servicio en el que exigimos unos parámetros de calidad mayores de los que estaban realizando. Desde entonces mediante revisiones diarias se vigila el grado de cumplimiento de lo requerido.

Respecto a nuestro personal propio: está pendiente cambiar la organización de la limpieza de todo el centro que esperamos esté listo en el primer trimestre de 2024.

En todo caso se instauró en el segundo trimestre de 2023, el control de los repasos de limpieza de vestuarios y aseos cada hora con control documental.

Gestión telemática de diversos procedimientos de inscripción y otros:

Las instrucciones del personal de nuestra oficina en ambos turnos, mañana y tarde, es la colaboración total y ayuda necesaria a todos los usuarios que nos lo soliciten o no solicitándolo observemos esa necesidad.

Además de la oficina, en el puesto de control principal de cdm hemos completado logísticamente este enero de 2024 su acceso a la información general de oficina de modo que también se pueda ayudar a quien lo necesite.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023

1. Nueva programación deportiva 2023 - 2024:

- 1.1. Más alumnos inscritos.
- 1.2. Descenso significativo en las listas de espera.
- 1.3. Menos clases suspendidas ante ausencias de profesores.



- 1.4. Menos reclamaciones.
2. **Nueva organización del mantenimiento preventivo:**
 - 2.1. Descenso en los tiempos de actuación correctiva.
 - 2.2. Información más ágil a los usuarios.
 - 2.3. Menos reclamaciones.
3. **Obras de mejora:**
 - 3.1. Satisfacción directa de los usuarios
4. **Mejora de nuestra información en oficina y puestos de control:**
 - 4.1. Menos reclamaciones
5. **Mejora de nuestro sistema de limpieza general:**
 - 5.1. Menos reclamaciones

Responsable de la Unidad Gestora
(Director General, Secretario General Técnico,
Gerente de Organismo Autónomo, Coordinador de Distrito)
Firma electrónica



INFORME ANUAL | 2023

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE BARAJAS

Información de Firmantes del Documento



LUIS SANCHEZ-CERVERA DE LOS SANTOS - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2024 12:38:39
CSV : 1OBPQPXC6ZICZ6MP



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

En primer lugar, la Coordinación del Distrito de Barajas ha gestionado 199 sugerencias, reclamaciones y/o felicitaciones, teniendo en cuenta la convivencia durante un periodo de las dos herramientas habilitadas para este fin: PLTEA – Tramitación de expedientes administrativos y SYRCI - Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones de la Ciudadanía.

Durante la pasada anualidad es de destacar que no se han producido asuntos o motivos concretos con una especial relevancia a mencionar en el presente informe, si bien es cierto, que, si nos basamos en la localización de las mismas, hay un equipamiento municipal que aglutina la mayor parte de las sugerencias, reclamaciones y/o felicitaciones: el Centro Deportivo Municipal Barajas.

De las 199 SYR analizadas, un total de 99 versan sobre asuntos relacionados con esta instalación; en este sentido, hay que tener en cuenta que se trata del único centro deportivo con estas características en el Distrito, lo que conlleva que sea el que ofrezca un servicio a mayor número de usuarios en comparación con el resto de los equipamientos municipales. Esta situación, intrínsecamente, se materializa en una mayor recepción de comunicaciones y mensajes respecto a actividades, personal, organización, conservación, etcétera.



Durante el año 2023 en el Centro Deportivo de Barajas ha contado con más 7.000 abonados, a los que hay que sumar:

- A los usuarios y usuarias inscritos en las actividades dirigidas, tanto en modalidades abiertas como cerradas, y que acuden a las clases sin ser abonados
- A las entidades que disfrutan de reservas de temporada, alquileres, y deportistas que acuden al centro deportivo a jugar al tenis y pádel o bien a la sala de musculación o piscina.

Los datos que se manejan es que, de lunes a viernes, hay una media de 2500 usuarios/as a diario, lo que supone casi 800.000 servicios anuales.

Retomando el tema de las SYR, del 50% de comunicaciones recibidas relativas al Centro Deportivo Municipal Barajas, se procede a enumerar aquellos asuntos que, dado el número de escritos presentados al respecto, han acumulado mayor porcentaje:

1.- Aforo y asistencia a la sala multitrabajo.

Con un total de 33%, este tipo de reclamaciones versan, generalmente, sobre el tiempo establecido para el uso de la misma y sobre el aforo de dicha sala.

El Reglamento sobre la Utilización de las Instalaciones y Servicios Deportivos Municipales, de 26 de septiembre de 2012, en su artículo 37.2 indica que "El tiempo máximo de utilización libre de aparatos para el entrenamiento cardiovascular será de treinta minutos continuados".

Actualmente, los centros deportivos de gestión directa del ayuntamiento incluyen varias sesiones de 90 minutos para que los usuarios puedan hacer uso de esos 30 minutos en la sala de musculación. En el caso del CDM Barajas, de lunes a viernes se ofrecen 8 turnos y, en fin de semana, 6.

Por lo que respecta al aforo de dicha sala, este es establecido de acuerdo con el plan de autoprotección del edificio.

2.- Disponibilidad de personal en taquilla.

Con un total de 9%, las reclamaciones sobre la asistencia al usuario en la taquilla del centro han originado que sea un tema que ha aglutinado bastantes quejas, si bien es cierto que a una distancia considerable que las acumuladas por la sala multitrabajo.

La plantilla de trabajadores en la oficina administrativa del CDM Barajas se compone de cinco auxiliares administrativos y/o taquilleros: dos en el turno de tarde, uno en el turno de mañana, un correturnos y una persona de mañana en fin de semana.

Por un lado, hay que tener en cuenta el disfrute de permisos, bajas del personal y el periodo transcurrido para cubrir dichos puestos que, a su vez, conlleva que el/la



nuevo/a profesional tenga que un periodo de formación para que pueda cumplir con su función.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que, si bien es cierto que muchas de las renovaciones se realizan de forma automática, y que para la solicitud de las vacantes ofertadas en este curso existía la posibilidad de hacerla de manera telemática, es inevitable que un número imprevisible de usuarios y usuarias prefirieran realizarla de manera presencial.

3.- Vestuarios del centro (9%).

Como última temática en torno a la cual se han acumulado un 9% de reclamaciones, hay que destacar las incidencias que nos han ido reportando los/las usuarios/as del centro respecto al estado de conservación y mantenimiento de los vestuarios.

Los vestuarios del Centro Deportivo Municipal Barajas son de reducidas dimensiones, han de compartirse con las diferentes actividades y cuentan con un diseño arquitectónico que los sitúa en plantas distintas, que les resta funcionalidad en su uso.

A lo anterior, hay que recordar la media de 2.500 usuarios/as a diario que utilizan las diferentes unidades deportivas de la instalación.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

1.- Aforo y asistencia a la sala multitrabajo.

En relación a las quejas recibidas sobre el aforo y asistencia a la sala multitrabajo, es evidente que no se pueden tomar medidas al respecto, puesto que supondría incumplir con la normativa vigente en este momento.

Por un lado, queda recogido en el Reglamento sobre la Utilización de las Instalaciones y Servicios Deportivos Municipales que “El tiempo máximo de utilización libre de aparatos para el entrenamiento cardiovascular será de treinta minutos continuados”.

Por otro, el personal del centro se ciñe escrupulosamente a lo que se indica en el plan de autoprotección del centro.

2.- Disponibilidad de personal en taquilla.

Con un total de 9%, las reclamaciones sobre la asistencia al usuario en la taquilla del centro han originado que sea un tema que ha aglutinado bastantes quejas, si bien es cierto que a una distancia considerable que las acumuladas por la sala multitrabajo.



En un primer lugar, hay que tener en cuenta que, en muchas ocasiones, estamos tratando de circunstancias sobrevenidas, como son las bajas de personal, incluso en el mismo día, lo que nos deja un margen de maniobra muy escaso.

No obstante lo anterior, la mayor parte de reclamaciones se ha centrado en un periodo muy concreto, las inscripciones para el curso 2023-24, que coincidió con diferentes problemas con el personal en taquilla.

En ese sentido, desde el Centro Deportivo Municipal, y a fin de que se pudiera dar solución a las esperas que se estaban produciendo, el resto de personal de la instalación realizó, dentro de sus competencias, labores administrativas y de apoyo para dar respuesta a toda la demanda.

Desde esta Coordinación, por otro lado, se da prioridad absoluta para solicitar las coberturas de personal de dicha instalación, llegando incluso a lograr que las mismas sean solicitadas el mismo día a la Subdirección de Gestión de Personal, unidad encargada de continuar con la tramitación.

3.- Vestuarios del centro (9%).

Un aspecto muy importante en este asunto es que, debido a la gran afluencia de público, los vestuarios no se cierran en ningún momento para poder realizar labores de limpieza, encontrándose siempre con usuarios o usuarias en su interior, lo que en determinadas ocasiones dificulta la limpieza periódica; puntualmente puede acumularse más agua y suciedad de lo normal.

Al ser conscientes de ello, se han reforzado los repasos con más regularidad, siempre habida cuenta del personal disponible en cada turno y sin olvidar que tienen asignadas tareas de control de acceso, información y atención al ciudadano.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Para comenzar la evaluación de resultados, y respecto al primer punto, hay que tener en cuenta que no se han tomado medidas en relación con el aforo de la sala de musculación y la asistencia a la misma, ya que es importante señalar que nuestra actuación se ciñe estrictamente a la legalidad vigente.

El uso de la sala multitrabajo se enmarca dentro de los parámetros definidos por la normativa aplicable, asegurando que nuestras decisiones estén en plena conformidad con la misma.

Siguiendo con el orden que se ha establecido en la presente memoria, y respecto a las incidencias producidas relativas al personal de taquilla del Centro Municipal de Barajas, gracias a las medidas adoptadas, hemos logrado reducir los plazos al mínimo: actualmente, en el momento en que se produce una ausencia sobrevenida o, si ya se prevé, se está logrando que, desde el Distrito, en ese mismo día o al siguiente, sea tramitada a la Dirección General de Gestión de Costes y Gestión de Personal.



Esta estrategia ha permitido una mayor eficiencia en nuestros procesos, optimizando tiempos y recursos de manera significativa desde el Distrito, pero, lamentablemente, no es un proceso en el que solo esté implicada esta Coordinación, sino otras unidades del Ayuntamiento de Madrid. Esto se traduce en que los tiempos se demoran más de lo que sería deseable.

No obstante lo anterior, desde Coordinación valoramos positivamente la reducción de plazos que se ha logrado en lo que nos concierne.

Por último, en relación con la limpieza de los vestuarios, a pesar de las medidas adoptadas, lamentablemente el resultado no ha sido totalmente satisfactorio. Aunque se ha aumentado la frecuencia de higienizado y reforzado en aquellos momentos en los que dichas estancias están siendo más utilizadas, el acceso constante desde que se abre la instalación impide que se pueda realizar un mantenimiento en profundidad, que es el que se realiza cuando el equipamiento está cerrado al público.

Se podría haber optado por ir cerrando unos vestuarios y dejando libres otros para poder acometer la limpieza, pero dicha medida no es factible por, entre otras, varias cuestiones fundamentales:

- La afluencia masiva del resto de usuarios a un solo vestuario, lo que podría provocar muchas molestias e incluso un exceso de aforo.
- El problema añadido de que los usuarios y usuarias tiene sus pertenencias, incluyendo las de higiene, en las taquillas situadas dentro de dichos vestuarios.
- Y las funciones que tiene el personal encargado de dichas tareas, puesto que se tienen que organizar para cumplir con el resto de las funciones asignadas y que se han expuesto con anterioridad.

Es sabida la importancia de seguir evaluando e ir diseñando nuevas acciones para lograr los resultados deseados. En ese sentido, desde este Distrito nos comprometemos a continuar trabajando para identificar áreas de mejora y buscar soluciones eficaces que nos permitan alcanzar los estándares de calidad que nos reclama la ciudadanía.

Luis Sánchez-Cervera de los Santos
Coordinador de Distrito de Barajas
Firma electrónica



SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

2023

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO CARABANCHEL

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

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2023, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

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

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/04/2024 13:06:43
CSV : 1LJIOF7YTWNQWPEQ



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 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2024.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

El número de SYR presentadas en el Distrito durante el año 2023 asciende a 655, que han tenido la siguiente distribución:

- 65 sugerencias
- 576 reclamaciones
- 14 felicitaciones

La evolución de las reclamaciones en los últimos cuatro años ha sido la siguiente:

AÑO	2019	2020	2021	2022	2023
SUGERENCIAS	Y 691	591	546	567	576
RECLAMACIONES					

Como se puede apreciar, se ha producido una disminución de las reclamaciones de 2019 al 2022 de un 18 % (124 reclamaciones), si bien del año 2022 al 2023 ha habido un ligero aumento (10 reclamaciones).

El motivo que ha supuesto un ligero incremento ha sido por las reclamaciones del CMD Francisco Fernández Ochoa debido a la deficiente ejecución del contrato por parte de la empresa adjudicataria, principalmente por suspensión de clases y deficiente atención al público, habiéndose tomado las medidas correspondientes por parte del distrito.

Señalar, también, que las felicitaciones han sido 14.

Los datos más significativos atendiendo a una clasificación por las submaterias más representativas, son los siguientes:

Información de Firmantes del Documento



MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/04/2024 13:06:43
CSV : 1LJIOF7YTWNQWPEQ



CULTURA

En 2023 se han recibido 53 reclamaciones, **35** se refieren a actividades en los centros culturales; **7** a actividades culturales en medio abierto, 2 a otras infraestructuras culturales, **5** a promoción y proyectos culturales y **4** a Bibliotecas.

Respecto a los 5 centros culturales del distrito, el Centro Cultural Lázaro Carreter ha tenido 12 reclamaciones, el Centro Sociocultural Oporto 13 y el Centro Sociocultural García Lorca 10. Significar que el Centro Socio Cultural Blasco Ibañez no ha recibido ninguna y Centro Cultural San Francisco la prensa 1.

Destacar el número de reclamaciones por cancelaciones, profesores y monitores, dotaciones de materiales y las relacionadas con las suspensiones de las proyecciones del cine de verano, estas suspensiones han estado condicionadas por la climatología y los lugares elegidos para las proyecciones del Cine de verano en el año 2023, en el Parque Emperatriz María de Austria.

Por otro lado, señalar las asignadas sobre la falta de accesibilidad, al haberse estropeado un ascensor en el centro sociocultural oporto, superando el 20% del total de quejas recibidas. En este Centro casi toda la actividad de talleres se desarrolla en las plantas primera y segunda. Al estropearse una pieza del elevador, que hubo que pedir por parte de la empresa encargada del mantenimiento a la fábrica, el acceso resulta dificultoso para las personas mayores y las de movilidad reducida.

Las referidas a diferentes incidencias por las temperaturas o la climatización de los centros, en concreto en centro cultural Lázaro Carreter y en el centro sociocultural García Lorca. Esta queja está motivada fundamentalmente por la ausencia de termostatos en las diferentes salas, no pudiendo regularse la temperatura.

Con respecto al resto de las asignadas a los Centros Culturales, se refieren al trato y atención recibida, el profesorado de talleres, horarios de las clases, programación, tramitación administrativa y gestión de solicitudes. programación cultural en espacios públicos y parques.

DEPORTES

El número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas relacionadas con temas deportivos son 340 en total de las siguientes submaterias:

- Clases y Escuelas Deportivas: 266 sugerencias y reclamaciones
- Uso libre de instalaciones deportivas: 74 sugerencias y reclamaciones

Considerando las dependencias, se han presentado 266 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre los CDM del Distrito:

- 191 en el CMD Francisco Fernández Ochoa.
- 70 en el CDM Blanca Fernández Ochoa.
- 5 en el CDM Antiguo Canódromo.

62 reclamaciones tienen que ver con el estado de conservación y mantenimiento de Instalaciones Deportivas Básicas, que es responsabilidad del Departamento de Servicios Técnicos o de la entidad gestora, por lo que no es objeto del presente informe.

Las IDB que más quejas recibe es Hornero, seguida de Parque Eugenia de Montijo, Aliseda, Antonio López e Iván de Vargas.

Información de Firmantes del Documento



Se reciben varias quejas indicando el estado de abandono de los vestuarios del campo de fútbol de Ontanilla y del acceso ilegal de usuarios al mismo y actos de vandalismo que se producen.

Por último, también se reciben quejas por el acceso ilegal a las instalaciones del campo de las Cruces y los actos de vandalismo y botellón que se producen.

A.- CMD Francisco Fernández Ochoa.

Se han presentado 191 reclamaciones, lo que supone un aumento en relación con las reclamaciones del año anterior. El mayor aumento de reclamaciones se concentra en la ejecución del contrato por parte de la empresa adjudicataria.

Las reclamaciones de muy diversa naturaleza, que tienen que ver principalmente con:

- La suspensión de clases. El motivo principal por el que se suspenden las clases es por ausencia del profesorado. Cuando la ausencia está prevista, se toman medidas para que la misma clase se dé por otro técnico. Cuando la ausencia es imprevista es más complicado llevar a cabo una sustitución.
- En el mes de septiembre hay una serie de reclamaciones relacionadas con la organización de las clases propias del inicio de curso.
- Deficiente atención al público. Por quejas por el trato recibido por los trabajadores del centro; se hacen cursos de formación para procurar una atención al pública adecuada con una comunicación educada y asertiva. Hay que considerar también que en algunas ocasiones no se puede dar la razón a los usuarios en las demandas que plantean y, esta circunstancia, la toman como una falta de respeto o desconsideración.
- También son recurrentes las reclamaciones que tienen que ver con la limpieza de las instalaciones.
- En cuanto al estado de las instalaciones se han presentado varias reclamaciones que tienen que ver con el estado de las pistas de tenis, pádel y la falta de aire acondicionado en la sala de musculación.
- Reclamaciones varias sobre falta y estado material deportivo, agua de las duchas, sustracción objetos, aire acondicionado.

B.- CMD Blanca Fernández Ochoa.

Se han presentado 70 reclamaciones de muy diversa naturaleza, que tienen que ver principalmente con:

- El estado de las duchas de los vestuarios de piscina.
- Estado de los vestuarios en relación principalmente con los secadores y con las jaboneras.
- Hay diferentes reclamaciones sobre varios asuntos como la sanción en anulación entradas por fallo de la APP, suspensión de clases de pádel, mala atención al público, cierre piscina y trámites carnet deporte especial.

Información de Firmantes del Documento



MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/04/2024 13:06:43
CSV : 1LJIOF7YTWNQWPEQ



C.- CMD Antiguo Canódromo.

Se han presentado 5 reclamaciones relacionadas con:

- Hay diferentes reclamaciones sobre varios asuntos como el aire acondicionado y falta de mancuernas en la sala de musculación, fallo de lectura de QR, acceso con perro...

SERVICIOS SOCIALES

En este servicio se han registrado un total de 92 reclamaciones lo que representa un 14,05% de las entradas totales en el sistema SYR.

En lo que respecta a las submaterias Atención Social Primaria ha registrado 63 entradas en SYR con un porcentaje del 9,63% del total de entradas.

El resto de las submaterias como son: Centros Municipales de Mayores (12 reclamaciones), ayudas sociales (6 reclamaciones), servicio de ayuda a domicilio (6 reclamaciones); todas ellas están por debajo del 5% de las entradas totales atendidas en el ejercicio 2023.

En consecuencia, la submateria que más reclamaciones ha tenido en el 2023 ha sido la Atención Social Primaria seguida de los Centros Municipales de Mayores, Ayudas Sociales y Servicio de Ayuda a Domicilio; servicios sobre los cuales los centros de servicios sociales del distrito centran parte de su actividad en lo que se refiere a la atención directa a la ciudadanía.

Se analizan, por tanto, los motivos de reclamación de las siguientes submaterias:

Atención Social Primaria-Servicios Sociales

El mayor número de reclamaciones están relacionadas con la dificultad de los usuarios para contactar con los distintos profesionales en los centros de servicios sociales y especialmente con la atención telefónica.

Otro motivo de reclamación ha sido debido a la falta de contacto por parte del profesional en los casos en los que la cita se ha concertado de manera telefónica por parte del usuario.

Otra causa de reclamación es la petición de cambio del profesional del trabajo social asignado.

Se han recogido felicitaciones de ciudadanos destacando la atención y labor realizada por los trabajadores sociales.

Centros Municipales de Mayores

Las reclamaciones formuladas con relación a los Centros Municipales de Mayores durante el año 2023 han sido mínimas 12.

Estas estaban relacionadas con dudas respecto a la información de actividades y servicios de los centros, horarios de las clases, cierre de instalaciones, material para actividades o talleres, limpieza de los centros, denegaciones de cambio tarjetas de socios, climatización inadecuada de espacios, dificultad en la inscripción de talleres etc.

Información de Firmantes del Documento



Teniendo en cuenta que el distrito hay 5 centros Municipales de Mayores y suman unos 25.900 socios el número de reclamaciones es poco significativo.

Ayudas sociales- Servicios Sociales

Las reclamaciones relacionadas con ayudas sociales, se refieren en su mayoría a las de carácter económico, se suelen presentar por dos motivos principales:

- Denegación de las ayudas o retrasos en la concesión de Tarjeta Familia.

Servicios de Ayuda a Domicilio

Las reclamaciones formuladas en relación con el Servicio de Ayuda a domicilio, han sido presentadas por los siguientes motivos:

- Tramitación de la ayuda. Por el excesivo plazo de tiempo para su concesión o por problemas con la documentación solicitada para su tramitación.
- Desacuerdo con la prestación del servicio o con la auxiliar asignada.

VIAS Y ESPACIOS PUBLICOS

De las 95 Sugerencias y Reclamaciones relacionadas con Vías Públicas y Espacios Urbanos recibidas en 2023:

- 23 se corresponde con temas relacionados con aparcamientos en vías públicas: en la mayoría se solicita plazas de estacionamiento de motos, alguna bicicleta y patinete y alguna reclamación de plaza de PMR.
- 17 se corresponde con temas relacionados con ocupaciones en vía pública: se han recibido numerosas quejas de ocupaciones de terrazas y obstáculos en aceras por parte de los comerciantes, también alguna reclamación de construcción de vado.
- 17 se corresponde con temas relacionados con mobiliario urbano: en la mayor parte de las quejas se solicita la colocación de nuevo de bancos existentes en la vía pública mientras que el resto se refiere a isletas de vados mal colocadas.
- 15 se corresponde con temas relacionados con jardines de distrito y arbolado: se solicita la limpieza de algunos parques, poda...
- 11 se corresponde con temas relacionados con limpieza urbana: se solicita la limpieza de varias zonas del barrio.
- 8 a proyectos y declaraciones responsables urbanísticas y gestión urbanística.
- 4 a proyectos y obras de remodelación.

Información de Firmantes del Documento



MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/04/2024 13:06:43
CSV : 1LJIOF7YTWNQWPEQ



El resto de Sugerencias y Reclamaciones tiene que ver con temas de limpieza de solares municipales y no municipales, peticiones de áreas caninas y de mayores...

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Las medidas adoptadas durante el ejercicio 2023 con objeto de subsanar deficiencias o mejorar los servicios respecto de las sugerencias y reclamaciones de los distintos bloques de submaterias más significativas han sido las siguientes:

CULTURA

Las medidas correctoras adoptadas durante el año 2023 con respecto a las reclamaciones de mayor incidencia:

- Con respecto a los lugares de Proyección se dieron indicaciones desde la Unidad de cultura a la empresa encargada del desarrollo del evento para los futuros eventos a desarrollar de la actividad de cine de verano, con objeto de mejorar la comunicación de la suspensión a las personas que hayan acudido a la sesión cinematográfica, además de colocar un cartel informando de la suspensión en las zonas de acceso de los auditorios. Por otro lado, de cara al Cine de verano del 2024, se va a realizar un cambio en las ubicaciones de proyección.
- Con respecto a la climatización de los Centros, se están estudiando con los Servicios Técnicos del distrito propuestas de solución sobre estas incidencias.

DEPORTES

A.- CMD Francisco Fernández Ochoa.

- En un centro con una programación tan amplia y con tantas horas de actividad (más de 2.800 horas mensuales) es muy difícil evitar que eventualmente surjan incidencias que tengan como consecuencia la suspensión de alguna actividad. En cualquier caso, se tienen reuniones constantes con la empresa que ejecuta el contrato de servicios deportivos en este CDM para analizar las clases suspendidas y desarrollar estrategias para minimizarlas. Se han establecido modificaciones en los pliegos del contrato que se ejecutará a partir de agosto de 2024 para intentar paliar el problema de la suspensión de clases.
- En cuanto a las reclamaciones sobre la limpieza de las instalaciones, se ha hecho un análisis de la situación con la empresa que presta el servicio de limpieza y se han reordenado los turnos y la organización de la limpieza. En cualquier caso es complicado mantener un buen estado de limpieza en un centro con tanta intensidad de personas usuarias.

Información de Firmantes del Documento



MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/04/2024 13:06:43
CSV : 1LJIOF7YTWQWPEQ



- En cuanto al estado de las instalaciones se han reformado 4 de las 6 pista de pádel, está previsto en el presupuesto de 2024 crédito para cambiar las máquinas de aire acondicionado y se ha tenido reunión con la Dirección General de Conservación del Patrimonio para analizar si pudieran hacer obras de reforma de las pistas de pádel.

B.- CMD Blanca Fernández Ochoa.

- En cuanto al estado de las duchas de los vestuarios de piscina, se ha comunicado al Servicio Técnico del Distrito para acometer las obras necesarias para su reparación.
- Se han cambiado los secadores y jaboneras deteriorados.

C.- CMD Antiguo Canódromo.

- En relación con la sala de musculación, las máquinas y el material de peso libre se ha incluido en el contrato de renting de musculación que empezará su ejecución en 2024. Además, está previsto en el presupuesto de 2024 crédito para cambiar las máquinas de aire acondicionado.
- Se ha informado al ciudadano de la prohibición de acceso con animales. Hay carteles informativos.

SERVICIOS SOCIALES

Atención Social Primaria-Servicios Sociales

Para intentar solucionar el malestar generado en el ciudadano en cuanto a las dificultades de contactar telefónicamente con los centros de servicios sociales, se ha puesto a disposición de éstos otros canales de comunicación directa con el centro de servicios sociales como son:

- El correo electrónico genérico de los Centros de Servicios Sociales.
- Acudir presencialmente a la ventanilla de atención de los Centros de Servicios Sociales para solicitar cita.
- Dejar comunicación por escrito para que le llegue al trabajador social.
- Informar de la posibilidad de pedir cita previa a través de la web municipal.
- Llamada al 010 para petición de cita previa.

Para facilitar la difusión de la información, en todos los centros de servicios sociales se exponen carteles indicando horario de atención y las diferentes formas de contacto.

En lo referente a las solicitudes de cambio de profesional de trabajo social asignado, estas solicitudes de cambio son debidas al desacuerdo del usuario con las propuestas y valoraciones del trabajador social respecto de su situación.

Las medidas puestas a disposición son las siguientes:

Información de Firmantes del Documento



- El director del centro estudia la reclamación y coordina con el trabajador social correspondiente la valoración y propuesta realizadas.
- Contacto por parte del director del centro con la persona que ha efectuado la reclamación para personalmente recoger su motivo de desacuerdo y realizar mediación.
- Se han tipificado las causas por las que procede el cambio de profesional asignado, esto responde a la necesidad de unificar criterios de cambio que han de ser comunes a los tres centros de servicios sociales del Distrito; para garantizar un trato igualitario ante estas situaciones independientemente del centro de servicios sociales que le corresponda al ciudadano.

Centros Municipales de Mayores

Para responder a las reclamaciones formuladas respecto a los Centros Municipales de Mayores las medidas adoptadas han sido:

- Contacto telefónico de la Coordinadora de los Centros de Mayores para recoger de forma directa el motivo concreto de la reclamación. En el caso de las denegaciones de tarjetas de socios se informa y aplica la normativa establecida en los Estatutos y Reglamento de Régimen Interior de los Centros Municipales de Mayores; normativa que normalmente es desconocida por los socios de los Centros Municipales de Mayores.
- Tener en cuenta las sugerencias que nos han formulado los ciudadanos como modo de contribuir a mejorar las prestaciones y servicios de los Centros Municipales de Mayores, dando traslado cuando procede a los servicios municipales implicados.
- Se potencia la figura de los técnicos de animación como persona de referencia en la organización de actividades y talleres a fin de facilitar el acceso a la inscripción de los mismos, disponiendo para ello en todos los centros de tablón de anuncios indicando horarios y convocatorias .

Ayudas sociales- Servicios Sociales

Estas reclamaciones se deben al desacuerdo con la intervención que propone el profesional de referencia al usuario que acude a los Servicios Sociales y la ayuda económica o prestación al estar vinculada a dicha intervención. Como medida para disminuir este desacuerdo:

- Los Trabajadores Sociales informan a los interesados de la normativa vigente en cuestión de ayudas y/o prestaciones, así mismo, de la intervención propuesta a seguir a nivel individual o familiar en pro de mejorar la situación problema que genera su demanda, aunque no siempre es entendida por algunas personas y se producen desacuerdos con el profesional al no recibir la respuesta que esperaban.

Información de Firmantes del Documento



MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/04/2024 13:06:43
CSV : 1LJIOF7YTWNQWPEQ



Servicios de Ayuda a Domicilio

Las medidas llevadas a cabo para dar respuesta a los ámbitos de mejora son:

- Contacto directo con la persona que ha interpuesto la reclamación a fin de conocer el motivo concreto de la misma.
- Traslado a la D.G. de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada para que sean conocedores de las incidencias que surgen en el día a día en la prestación de los servicios, de cara a su subsanación o mejora del mismo.
- Coordinación con las empresas prestadoras de los servicios para que nos informen del caso en concreto por el que se emite la reclamación e intentamos facilitar y acoplar la prestación a las necesidades de los usuarios.
- Durante 2023 se ha ampliado la información que los Trabajadores Sociales de Zona ofrecen este servicio y se ha actualizado el protocolo para dar mayor agilidad a la presentación de la documentación.

VIAS Y ESPACIOS PUBLICOS

A continuación se detallan las acciones/medidas ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 respecto a las Sugerencias y Reclamaciones recibidas:

- Reclamaciones relativas a Instalaciones Deportivas Básicas: cuando se recibe una SYR se solicita a la empresa de mantenimiento que realice la acción correctiva necesaria (reparación de las canastas, porterías, alumbrado, vallado de las pistas o limpieza...)

Además, durante el 2023 se reformaron los vestuarios de Ontanilla y se reforzó el vallado perimetral, se acondicionó la pavimentación de las pistas de Caronte y Eugenia de Montijo (PAR Codorniz) y se mejoró el alumbrado de estas últimas.

Respecto al campo de fútbol de las Cruces, desde el Área se mejoró el acceso, pudiéndose soldar la pletina inferior de la puerta y dificultando el acceso al campo.

En 2024 está previsto la mejora del alumbrado de la IDB Jacinto Verdaguer y la sustitución del Vallado Iván de Vargas. Además, el campo de futbol de Gorrión se convertirá en césped artificial.

- Reclamaciones relativas a aparcamientos en vías públicas: se solicita a los interesados que presenten instancia general para poder estudiar la viabilidad de la construcción de aparcamientos de bicicletas o motos. Se desestima un aparcamiento de motos solicitada y se consideran viables dos aparcamientos de bicicletas.
- En relación a ocupaciones en vía pública: se comprueba la ocupación real de la terraza de veladores y obstáculos en acera y se remite informe a Policía Municipal a los efectos oportunos.
- Por lo que respecta a mobiliario urbano: se contesta al ciudadano indicando que se procedió a la retirada de los bancos con el fin de evitar las molestias ocasionadas a los

Información de Firmantes del Documento



MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/04/2024 13:06:43
CSV : 1LJIOF7YTWNQWPEQ



vecinos por el uso indebido que determinadas personas realizan de los mismos, generando suciedad e increpando a los viandantes. Respecto a las isletas se comprueban si su colocación es legal o no y se procede a solicitar la retirada o su correcta ubicación.

- En cuanto a jardines de distrito y arbolado: se remite la solicitud a los servicios correspondientes para que procedan a la limpieza o poda.
- Respecto a limpieza urbana: se remite la solicitud a los servicios correspondientes para que proceda a la limpieza.
- El resto de Sugerencias y Reclamaciones tiene que ver con temas de limpieza de solares municipales y no municipales, peticiones de áreas caninas y de mayores...

Con respecto al tratamiento de las sugerencias, los cauces son los siguientes: las sugerencias son tenidas en cuenta para futuras actuaciones en vía pública tanto por parte del Distrito, tomando nota de las propuestas a fin de considerar la ejecución de las actuaciones solicitadas en el momento que se disponga de dotación presupuestaria con cargo a la cual llevar a cabo las mismas, así como cuando proceda, para su solicitud al departamento competente dentro del Ayuntamiento.

3.- EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

A pesar de seguir recibiendo quejas del acceso indebido a los campos de fútbol de las Cruces y Ontanilla, parece que las medidas adoptadas han dado resultado, y ha disminuido el número de quejas que se reciben.

La intensidad de uso de las instalaciones deportivas del distrito es muy significativa. Cada día, utilizan, cada una de las instalaciones más de 1000 personas usuarias y cuando son menores, siempre acuden con un acompañante. En este sentido, es muy complejo evitar que haya incidencias puntuales que siempre se procuran resolver en la mayor brevedad. Del análisis de las reclamaciones se infiere que hay algunas que se repiten en el tiempo, como la suspensión de clases en el CDM Francisco Fernández Ochoa, y otras muchas reclamaciones que tienen que ver con la actividad diaria de las instalaciones y que en muchos casos son difíciles de prever y se resuelve de forma inmediata, sin necesidad de establecer estrategias a largo plazo.

En los centros de servicio servicios sociales se valora durante el año 2023 muy positivamente haber realizado el contacto directo con el ciudadano, nos ha permitido conocer en primera persona el motivo de la reclamación, a su vez este contacto ha sido muy valorado por el propio ciudadano, quien ha manifestado en las llamadas realizadas gratitud, siendo vivido por su parte, como una muestra de preocupación desde la administración municipal.

Esta actuación, nos ha permitido centrar la atención en la persona y fomentar en el ciudadano la información sobre prestaciones y recursos que se tramitan en los centros de servicios sociales, así como conocer su funcionamiento. Informar adecuadamente, ha significado un incremento positivo en la percepción del servicio por parte del ciudadano.

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/04/2024 13:06:43
CSV : 1LJIOF7YTWNQWPEQ



El procedimiento que actualmente tenemos establecido en servicios sociales para el tratamiento de las reclamaciones, posibilita contemplar criterios de actuación homogéneos en todos los centros de servicios sociales, lo cual garantiza tratar de la misma forma las reclamaciones que nos llegan a los distintos centros del distrito.

Añadir, además que el contacto con el ciudadano siempre que es posible su localización, se realiza de forma inmediata una vez recepcionada en servicios sociales la reclamación.

Se procederá a la valoración y propuestas de abordaje sobre el sistema de climatización del Centro cultural Fernando Lázaro Carreter, y el Centro Cultural García Lorca.

Todas las reclamaciones y/o sugerencias han sido estudiadas y valoradas por los diferentes servicios del distrito para poder dar una respuesta adecuada, y por supuesto, agradeciendo a los ciudadanos la utilización del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y su interés en la mejora de los servicios públicos.

Las acciones y medidas adoptadas se han orientado principalmente a la subsanación de deficiencias puntuales y a la mejora en la prestación de los servicios mediante actuaciones de respuesta rápidas, coordinadas y efectivas implementadas por los responsables de cada departamento.

En 2024, el distrito seguirá trabajando en esta línea para mejorar la calidad de las respuestas y seguir reduciendo los plazos de respuesta.

Coordinadora del Distrito

Información de Firmantes del Documento



MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/04/2024 13:06:43
CSV : 1LJIOF7YTWQWPEQ





INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO CENTRO

Información de Firmantes del Documento



MADRID

MARÍA ROSA BENITO LOZANO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 21/03/2024 12:28:43
CSV : 1AB5D5GPXPRIWBAQ





Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Como se puede observar con el análisis cuantitativo de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en esta Junta Municipal de Distrito Centro en 2023, y dentro del contexto de que cualquier reclamación importa, si es significativo que se han reducido en algo más del 10 por ciento el número total de incidencias respecto al año 2022. Si además se ha incrementado el número de felicitaciones, que ha pasado de 3 a 5, es para valorar el esfuerzo que está realizando esta Junta Municipal de Distrito Centro por dar el debido cumplimiento a la calidad exigida a los servicios públicos. Todo ello en un contexto, que debe quedar claro desde el primer momento, de una carencia de personal funcionario muy acentuada en esta Junta Municipal.

Entrando al detalle de las reclamaciones presentadas, las principales materias sobre las que se han recibido escrito han sido las siguientes:

- Instalaciones deportivas municipales*
- Movilidad*
- Centros educativos*
- Ocupación de la vía pública*



Submateria	Número de SYR	% DE SYR
Instalaciones deportivas municipales	109	25,71%
Colegios	36	8,49%
Ocupación estable de la vía pública (terrazas, quioscos, carga y descarga)	23	5,42%
Atención social primaria	21	4,95%
Aparcamientos en la vía pública	19	4,48%
Centros culturales de los distritos	17	4,01%
Jardines de Distrito y arbolado	15	3,54%
Programas y eventos culturales	14	3,30%
Licencias y declaraciones responsables urbanísticas	13	3,07%
Proyectos y obras de remodelación	11	2,59%
Mobiliario urbano	11	2,59%
Limpieza urbana	10	2,36%
Centros municipales de mayores	10	2,36%
Ocupación puntual de la vía pública (rodajes, mudanzas)	10	2,36%
Comercio	9	2,12%
Otras ayudas sociales	9	2,12%
Actividades culturales al aire libre	8	1,89%
Otros-Urbanismo	5	1,18%
Áreas recreativas	5	1,18%
Otros-Vías y Espacios Públicos	5	1,18%
Gestión urbanística	5	1,18%
Protección animal	5	1,18%
Control de la edificación	5	1,18%
Aceras y calzadas	4	0,94%



Otros-Administración de la Ciudad	3	0,71%
Notificaciones y comunicaciones	2	0,47%
Servicios de ayudas a domicilio	2	0,47%
Señalización de calles y lugares	2	0,47%
Otros-Atención a la Ciudadanía	2	0,47%
Teléfono 010	2	0,47%
Otros-Cultura	2	0,47%
Recogida de residuos	2	0,47%
Otros-Medio Ambiente	2	0,47%
Otros-Servicios Sociales y Cohesión	2	0,47%
Parques y jardines singulares	2	0,47%
Bibliotecas	1	0,24%
Publicidad exterior	1	0,24%
Centros de día	1	0,24%
Página web	1	0,24%
Reformas en parques y jardines	1	0,24%
SER	1	0,24%
Promoción y proyectos culturales	1	0,24%
Control de la urbanización	1	0,24%
Calidad ambiental	1	0,24%
Otros-Deporte	1	0,24%
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)	1	0,24%
Tramitación electrónica	1	0,24%
Salubridad	1	0,24%
Prevención y promoción de la salud	1	0,24%
Monumentos y patrimonio cultural	1	0,24%
Escuelas infantiles	1	0,24%





Solares no municipales	1	0,24%
Plagas	1	0,24%
Tráfico	1	0,24%
Planeamiento urbanístico	1	0,24%
Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR)	1	0,24%
Planeamiento viario	1	0,24%
Total general	424	100,00%

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

El caso significativo de este año 2023 ha estado en el alto número de reclamaciones y sugerencias recibidas en lo referente a instalaciones deportivas municipales. Un total de 109 escritos sobre el total de los 425 recibidos en todo el año.

Y dos han sido las causas de este elevado número de incidencias, que se pueden resumir en una sola: los cierres obligados de la piscina del Centro Deportivo Municipal San Antón y de la pista multiusos de la Instalación Deportiva Básica de Conde Duque.

Sobre la piscina del Centro Deportivo Municipal San Antón, esta se tuvo que cerrar por problemas estructurales (condensación en los ventanales) en el mes de abril, y hasta el pasado 15 de enero de este año 2024 no se ha podido reabrir. Ha sido el Área de Obras y Equipamientos la que, con una inversión de más de 1 millón de euros, ha tenido que afrontar la solución de los problemas de la fachada, que suponían un riesgo para los usuarios del Centro Deportivo.

Por otro lado, y respecto a la Instalación Deportiva Básica de Conde Duque, ha sido también una intervención de urgencia la que motivó el cierre de la pista deportiva. El cantón de limpieza, anexo a la pista, tiene unos problemas en el tejado que también impiden la práctica deportiva en ese espacio. Actualmente el Área de Urbanismo, Movilidad y Medio ambiente está acometiendo las obras necesarias, y en cuanto esté garantizada la seguridad de los usuarios en la pista, se volverá a reabrir con normalidad.

Lejos de estas temáticas, están las reclamaciones referentes a Centros Educativos, no sólo de mantenimiento sino también de seguridad en el entorno. En este caso, desde la Junta Municipal del Distrito Centro se está acometiendo, en la medida de nuestras posibilidades, un plan de actualización de todos los centros de nuestra competencia, dado que se trata ya de edificios en su mayor parte más que centenarios, y cuya conservación y mantenimiento requiere de una dedicación especial.

En lo referente a la reclamaciones y sugerencias por temas de movilidad, estas hacen referencia habitualmente a una problemática intrínseca del propio distrito: las dificultades de movilidad urbana y, en especial, la carga y descarga. En un distrito no tan residencial





como el resto de la ciudad de Madrid, son temas masificados en los que hay que dar solución a numerosos problemas diarios; y si bien la apuesta por el transporte público y la reducción de la circulación de vehículos privados es acentuada, es una línea de trabajo en que la que hay que seguir incidiendo, porque hay margen de mejora.

Y finalmente, el otro punto destacable en este Distrito ha sido un año más el de la ocupación de la vía pública. Respecto a la ocupación temporal, tenemos que hablar por un lado de la ocupación propiamente institucional, en especial las manifestaciones autorizadas, y por otro, de la ocupación privada de los espacios públicos: celebración de eventos, rodajes cinematográficos o mudanzas.

Apartado distinto es el de la ocupación permanente de las vías públicas, donde es una constante el número de quejas frente a la instalación de terrazas.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

En lo que hace referencia a la evaluación de las acciones que se han tomado por parte de esta Junta Municipal de Distrito Centro sobre lo anteriormente evaluado, debemos hacer constar que con el cambio de equipo de Gobierno, eso también ha afectado al personal de esta Junta que se dedica a dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones, por lo que sólo se puede hacer un análisis cuantitativo de ellas.

Además, hay que tener en cuenta que en este pasado año 2023, un número considerable de esas quejas y sugerencias han tenido relación con dos hechos puntuales (el de las instalaciones deportivas) que no deberían repetirse este año 2024, por lo que no cabe establecer planes de trabajo o medidas correctoras para ellos.

Dicho esto, esta Junta Municipal continuará con las líneas de trabajo que ha marcado estos últimos años, pero en las que ya se nota bastante mejoría:

- Uso del espacio público, con incidencia en las ordenaciones de terrazas y en el control medioambiental. También por parte de esta Junta Municipal se está trabajando en la correcta utilización de determinadas plazas y espacios que prácticamente se habían perdido para los vecinos, y que pretendemos devolver a la ciudadanía con planes de convivencia y dinamismo.
- Mejora en la movilidad urbana, recuperando para los vecinos buena parte de las dotaciones que se necesitan, sobre todo lo referente al número de plazas de estacionamiento para residentes en aparcamientos municipales.
- Inversión en el mantenimiento de las dependencias y edificios municipales pertenecientes a esta Junta Municipal, lo que repercutirá no sólo en la calidad y seguridad de los usuarios, sino también en eficiencia energética y el consiguiente ahorro de costes.
- En limpieza, y aunque se ha notado una considerable mejoría en la imagen del ciudadano, se implementarán nuevas medidas como son el soterramiento de las islas de reciclaje, lo que además mejorará considerablemente el paisaje urbano del Distrito Centro.





- *En lo referente a medio ambiente, y teniendo en cuenta que parece que la imagen que se está dando al exterior es la de ser un Ayuntamiento que no tiene en consideración este aspecto, y que en concreto este Distrito Centro es casi enemigo de la naturaleza, destacar el esfuerzo para que todos los alcorques con los que contamos tengan su árbol, frutos que veremos dentro de unos años cuando estos alcancen su madurez y un porte considerable.*
- *Una línea especial de trabajo será, un año más, la del sinhogarismo, que en los últimos años parece que se está disparando no solo en el Distrito Centro, sino en toda la ciudad. Los protocolos para Personas Sin Hogar, en número, no han dejado de subir, y como se trata de un complejo procedimiento en el que participan Servicios Sociales a través de Samur Social, los servicios de limpieza y Policía Municipal, quizá requeriría de una especial implicación por parte de instancias superiores a esta Junta Municipal.*
- *Por último, y no menos importante, continuar con la línea de comunicación que se mantiene con entidades y asociaciones vecinales y de comerciantes del Distrito Centro, muy activas en sus reivindicaciones, pero también proactivas a la hora de proponer soluciones y su colaboración en la mejora de la ciudad.*

LA COORDINADORA DEL DISTRITO DE CENTRO

Fdo.: María Rosa Benito Lozano

*Documento firmado electrónicamente en
los términos, fecha y hora expresados
al pie de este escrito*



INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO DE CHAMARTÍN

Información de Firmantes del Documento



JOSE ANTONIO FRUTOS PAEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO DE CHAMARTIN
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/02/2024 13:16:26
CSV : 16GQHJ1LT3Q5NQFE



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Como viene siendo habitual, la mayor parte de las entradas registradas en 2023 se correspondieron con reclamaciones (el 78,4%). Las sugerencias y felicitaciones tuvieron un peso menor (del 19,4% y 2,1%, respectivamente), sumando un 21,5% del total de las recibidas.

Unidad	Tipo Expediente	2021	2022	2023	% 2023/2022	% 2022/2020	Peso %
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMARTIN	Sugerencia	90	59	65	10	-28	19,46
	Reclamación	286	260	262	1	-8	78,44
	Felicitación	13	16	7	-56	-46	2,10
	Total	389	335	334	-0,29	-14	100,00

Se trata de un reparto semejante al del ejercicio 2022 y supone una disminución de un 14% en relación con las recibidas en el año 2021. El análisis dinámico permite comprobar, además, que las reclamaciones se han mantenido de manera sostenida desde 2022, con un incremento solo del 1%, pasando de 260 a 262 en el año 2023, y con una disminución del



8% con respecto al año 2021, mientras que las sugerencias (65) han aumentado un 10% en este último ejercicio, aunque cada vez están más lejos de las 90 recibidas en 2021. Las felicitaciones (7), a pesar de suponer menos del 3% del total de entradas, muestran una dinámica muy positiva.

El Sistema SyR cuenta con dos niveles básicos de clasificación para todas las solicitudes: materia y submaterias. Para el año 2023, destacan principalmente dos materias, "Deportes", con 136 solicitudes y "Movilidad", con 65. En un segundo escalón se encuentran "Servicios Sociales y Cohesión Social" con 37, "Educación y Juventud" con 28 y "Cultura" también con 28 reclamaciones recibidas.

Respecto a las reclamaciones de los usuarios de las instalaciones deportivas que suponen un importante porcentaje (40%), la mayor parte de éstas guarda relación con las situaciones creadas por la ausencia o el retraso en la cobertura de vacantes del personal, estas quejas se han referido al Centro Deportivo Municipal Pradillo, de gestión directa.

En otros casos, tratan sobre la normativa aplicable a los centros deportivos municipales en cuanto a accesos y abonos, que afectan sobre todo al Centro Deportivo Municipal Chamartín, de gestión indirecta.

Una parte significativa de estas quejas guarda relación con los problemas de mantenimiento y limpieza de las instalaciones deportivas básicas (reposición de canastas, apagado de luces, vallas en mal estado...).

El apartado "Movilidad", con 65 reclamaciones (19% del total), es el segundo en volumen de quejas ciudadanas. Por un lado, tenemos la submateria "Ocupación de la vía pública", referidas a la incidencia de terrazas de establecimientos de hostelería en zonas de aparcamiento para residentes dentro de las medidas de apoyo a la hostelería y restauración madrileña a consecuencia de los perjuicios ocasionados al sector por la crisis de COVID'19. La mayor parte de estas quejas mostraban su disconformidad con la medida aprobada por la pérdida de plazas de aparcamiento que ello suponía, así como las molestias que estas ocupaciones en vía pública generaban, ya que Chamartín, como distrito de la almendra central, tiene un déficit importante de plazas de aparcamiento en superficie.

De otra parte, se recogen solicitudes vecinales para que se habiliten reservas para bicicletas y motocicletas, y supresión de reservas de estacionamiento de minusválidos o de carga y descarga que no se usan o vados que no cumplen con la normativa, demandas que son objeto de estudio y tramitadas cuando resultan viables.

El tercer apartado con mayor número de quejas, aunque bastante alejado de los anteriores, es "Servicios Sociales", con 37 reclamaciones, lo que supone un 11% del total. La mayor parte tratan sobre la atención primaria y la gestión de las prestaciones sociales también destaca la gestión de los talleres de ocio que se realizan en los Centros Municipales de Mayores y el mantenimiento o averías que se producen en los mismos.



El último bloque para destacar es "Educación y Juventud" y "Cultura" con 28 reclamaciones cada uno, lo que supone un 8% en cuanto al peso total. Podemos destacar las relacionadas por las dificultades e incidencias de los usuarios con la plataforma para la gestión de las matrículas en los cursos y talleres que se ofrecen desde los centros culturales y con las plazas ofertadas para campamentos de verano y Semana Santa

En cuanto a las felicitaciones, en su mayor parte obedecen a manifestaciones de satisfacción de usuarios por la atención recibida por profesores que imparten los talleres y cursos en el Centro Cultural Nicolás Salmerón y en el Centro Juvenil Luis Gonzaga, o por las clases recibidas en el Polideportivo Pradillo.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Con respecto a las reclamaciones presentadas de los usuarios de los Centros Deportivos Municipales relativas a las ausencias o retrasos en las coberturas de vacantes del personal, hay que indicar que se trata de una materia de la que el distrito no puede aportar soluciones de mejoras, correspondiendo, en este caso, al Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, la cobertura de vacantes. Desde el distrito se insta con toda la celeridad posible a este Área para que procedan a su cobertura y desde el polideportivo se intentan cubrir estas ausencias, cuando es posible, por otro compañero en activo.

En cuando a las quejas sobre los accesos, abonos y horarios de los polideportivos, indicar 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.

Las quejas recibidas sobre el Centro Deportivo Chamartín, de gestión indirecta, han sido objeto de tratamiento en las comisiones de seguimiento de la concesión.

Sobre los problemas relativos de las instalaciones deportivas básicas, nuestros servicios técnicos, dan aviso a la empresa encargada de su mantenimiento para que procedan a su reparación o limpieza inmediata.

En lo que se refiere a las terrazas de veladores en banda de estacionamiento y según marca la ordenanza de Terrazas de Madrid, estas tenían que dejar de prestar servicio a los clientes a partir del 1 de enero de 2024, aunque contaban con un mes de margen para su desmontaje, por parte de este distrito y por efectivos de la Comisaría de Policía Municipal de Chamartín se ha comprobado que las 67 terrazas que había autorizadas en Chamartín en banda de establecimiento han procedido a su retirada correctamente.



De otra parte, todas las demandas de solicitudes de reservas de bicicletas, motocicletas y quejas sobre los vados o reservas de estacionamiento son objeto de estudio por los servicios técnicos del distrito y tramitadas cuando resultan viables.

Por último, se han establecido nuevos procedimientos administrativos para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios prestados, y se han solicitado las plazas vacantes a fin de que se pueda contar con un mayor número de trabajadores que permitan reducir los tiempos tanto en las citas como en la tramitación de procedimientos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Respecto a la cobertura de vacantes entre el profesorado del Centro Deportivo Municipal Pradillo, el Área de Economía, Innovación y Hacienda competente en materia de personal, ha agilizado los procedimientos, reduciéndose de este modo el tiempo en que se procede a cubrir las ausencias del personal, experimentándose una mejora notable.

En los supuestos de reclamaciones ciudadanas sobre la normativa aplicable a los centros deportivos municipales, se ha procedido a instar a la Dirección General de Deportes a estudiar las quejas en su conjunto, con objeto de que considere la introducción de mejoras.

Asimismo, se han mantenido reuniones con la empresa adjudicataria del mantenimiento y limpieza de las Instalaciones Deportivas Básicas, con el objetivo de mejorar la limpieza de estas instalaciones, así como los tiempos de reparación y sustitución de aleros y tableros de baloncesto, consiguiendo una notable mejora.

En cuanto a las quejas formuladas por la ocupación de plazas de aparcamiento destinadas a residentes por terrazas de veladores, al margen de que se transformaran plazas azules a verdes en las inmediaciones de las terrazas y, de las inspecciones realizadas por nuestros servicios técnicos para hacer cumplir la normativa, el 31 de enero de este año se ha procedido a la retirada de todas las autorizadas, lo que paliará las molestias de los vecinos.

Por último, de las reclamaciones que solicitan la instalación de aparcamientos para bicicletas y motocicletas se han tramitado todas las solicitudes formales para habilitar estos estacionamientos y, se está estudiando la posibilidad de ampliar el número de reservas existentes, en función de la disponibilidad de espacio, y de conformidad con las previsiones de la Ordenanza de Movilidad.

**Coordinador del Distrito de Chamartín
Jose Antonio Frutos Páez**





distrito
chamberí

MADRID

INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES
GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ



Las sugerencias y las reclamaciones son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía a través del conocimiento de aquellas cuestiones que afectan de manera disconforme a los ciudadanos. El sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas, detectar nuevos fallos y poder planificar mejor la prestación de los servicios a satisfacción de los vecinos.

El INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

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 275 sugerencias, 68 reclamaciones y 9 felicitaciones.

Tipo de expediente:

Tipo Expediente	Número Solicitudes
Sugerencia	68
Reclamación	275
Felicitación	9
Total	352

Comparativa 2022-2023 por tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	2022	2023
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMBERI	Sugerencia	60	68
	Reclamación	457	275
	Felicitación	13	9
	Total	530	352

Tiempos medios de respuesta (*año 2022 el tiempo fue de 25,40*):

Procedimiento	Media de Suma deDías Naturales Tramitación
Sugerencia y Reclamación. General	24,6

Datos Sugerencias y Reclamaciones por dependencias municipales:

Dependencia Municipal	Número Solicitudes
Sin dependencia	139
Sala de estudio Fernando Vizcaíno Casas	68
Centro Deportivo Municipal Vallehermoso	35
Junta Municipal de Distrito Chamberí	24
Centro Deportivo Municipal Cea Bermúdez	21
Centro de Servicios Sociales Marta Esquivias Tallada	20
Centro Municipal de Mayores Antonio Mingote	22
Centro Cultural Galileo	15
Centro Municipal de Mayores Santa Engracia	8
Total	352



Datos Sugerencias y Reclamaciones Distrito Chamberí por Materia y Submateria:

Materia	Número Solicitudes
Cultura	94
Deporte	68
Servicios Sociales y Cohesión	57
Movilidad	47
Vías y Espacios Públicos	31
Urbanismo	18
Medio Ambiente	15
Administración de la Ciudad	9
Atención a la Ciudadanía	7
Economía	3
Educación y Juventud	2
Vivienda	1
Total	352

Submateria	Número Solicitudes
Centros culturales de los distritos	77
Instalaciones deportivas municipales	65
Centros municipales de mayores	33
Ocupación estable de la vía pública (terrazas, quioscos, carga y descarga)	32
Atención social primaria	17
Proyectos y obras de remodelación	17
Aparcamientos en la vía pública	11
Otras infraestructuras culturales	9
Licencias y declaraciones responsables urbanísticas	9
Aceras y calzadas	8
Áreas recreativas	5
Jardines de Distrito y arbolado	5
Recogida de residuos	4
Programas y eventos culturales	4
Notificaciones y comunicaciones	4
Mobiliario urbano	4
Otros-Deporte	3
Otros-Administración de la Ciudad	5
Otros-Urbanismo	2
Servicios de ayudas a domicilio	2
Gestión urbanística	2
Consumo	2
Otros-Servicios Sociales y Cohesión	2
Otras dependencias municipales	2
Planeamiento viario	2
Control de la edificación	2
Bibliotecas	2



Otros-Cultura	2
Teléfono 010	2
Limpieza urbana	4
Cita previa	2
Integración social	1
Ocupación puntual de la vía pública (rodajes, mudanzas)	1
Madrid 360	1
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)	1
Calidad ambiental	1
Otras ayudas sociales	1
Reformas en parques y jardines	1
Otros-Vivienda	1
Servicios para familia, infancia y adolescencia	1
Licencias y declaraciones responsables de actividad	1
Otros-Educación y Juventud	1
Colegios	1
Total	352

Estos datos representan un descenso de un 23,8 % con respecto al año anterior.

Del total de sugerencias y reclamaciones presentadas durante el año 2023, las que representan un número mayor son las relativas a los centros culturales de los distritos, en concreto a la sala de Estudios Fernando Vizcaino Casas por problemas con la climatización en las salas y los cambios de temperatura que han acontecido durante el año.

También hay que hacer referencia a las quejas derivadas de las listas de esperas existentes en el Centro Deportivo Municipal Vallehermoso GO FIT.

En el caso de Servicios Sociales, continuamos con las quejas 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.

Estos tres grupos aglutinan el 49,71% de las quejas y reclamaciones recibidas, identificando cuales son los servicios respecto de los que existen un mayor número de incidencias y en relación con los que hay que plantear soluciones a los problemas de su funcionamiento. El mayor incremento se ha producido en relación con las reclamaciones presentadas en el Centro Deportivo Municipal Vallehermoso GO FIT, pasando de 17 a 65; mientras que en el caso de los Servicios Sociales sea producido un descenso leve pasando de 56 a 50.

Interesa resaltar el importante descenso que sea producido en relación con las quejas derivadas de ocupaciones de la vía pública, pasando de 194 en 2022 a 32.



El tiempo medio de respuesta ha experimentado una mejora con respecto al año 2022, siendo 24 días la media de contestación al ciudadano. Reducir los tiempos de respuesta ha sido siempre uno de nuestros objetivos y lo estamos alcanzado pese a contar con el mismo personal dedicado al estudio y preparación de las contestaciones. Todo el equipo centra sus esfuerzos en mejorar este parámetro porque somos conscientes de que es primordial para el ciudadano obtener una respuesta rápida y de calidad siendo importante resaltar el esfuerzo y dedicación de estas personas a la tramitación y seguimiento de estas SYR.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Con respecto a las reclamaciones presentadas por la instalación de terrazas, desde la Junta de Distrito hemos seguido trabajando con el Área de Gobierno de Vicealcaldía intentando aportar ideas que contribuyeran a lograr ese difícil equilibrio en lo referente al uso del espacio público por parte de viandantes, hosteleros, clientes y vecinos.

Durante el transcurso del año 2024, nos enfocaremos en la eliminación de las terrazas en banda de estacionamiento, en los lugares donde se mantenían, puesto que ya habían sido eliminadas en las Zonas de Protección Acústica Especial tanto de Trafalgar Ríos Rosas como de Gaztambide todo ello en cumplimiento de la previsión establecida en la Ordenanza.

Por otro lado, se acometerán planes de inspección de las terrazas existentes a fin de adecuarlas a la regulación vigente, una vez transcurrido el plazo previsto para la adecuación voluntaria por parte de los titulares.

En este mismo orden de cuestiones se están ya iniciando los estudios de las zonas declaradas como saturadas a fin de dar trámite a los estudios de ordenación conjunta que regulen la instalación y funcionamiento de las terrazas en esas zonas citadas.

Además, mantenemos una estrecha colaboración con la Policía Municipal, intensificando la supervisión para garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas en las autorizaciones otorgadas.

Estas medidas iniciadas y las ya aplicadas relativas a la creación de la Zona de Protección Acústica Especial de Trafalgar Ríos Rosas y Gaztambide han contribuido a lograr un descenso de las reclamaciones presentadas en esta materia.

Por otro lado, la sección de disciplina y sancionadores del Distrito seguirá adelante con la gestión de los casos que requieran sanciones con el objetivo de eliminar situaciones no deseadas para la comunidad. En aquellos casos en los que se haya observado reincidencia en el incumplimiento, se ha iniciado el proceso correspondiente para exigir la retirada inmediata de las terrazas instaladas sin autorización. En algunos casos, se ha procedido con la ejecución sustitutoria de esta orden de retiro.

Dentro del ámbito de los Servicios Sociales se continuará implementando medidas para mejorar la eficiencia y la respuesta satisfactoria de los profesionales de los servicios sociales del Distrito ante las necesidades de los ciudadanos como mejorar los servicios prestados en estos centros. Estos profesionales han continuado brindando apoyo a aquellos en situación



de especial vulnerabilidad y su dedicación merece un reconocimiento especial, ya que han logrado personalizar la atención y realizar un seguimiento de los casos en los que la responsabilidad de la prestación recae fuera del ámbito del Ayuntamiento de Madrid. Además, se han programado entrevistas individuales para abordar las quejas de los usuarios y se ha contado con la intervención del personal directivo del Centro para mediar en situaciones conflictivas, como mencionamos anteriormente.

También hemos realizado un esfuerzo significativo para difundir información, ya sea de manera presencial o a través de redes sociales, con el fin de prevenir quejas mediante la plena divulgación de los hechos que pudieran generar insatisfacción entre los ciudadanos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

El año pasado nos fijamos dos objetivos fundamentales, intentar mejorar la prestación de servicios públicos en el Distrito, incrementando la oferta, así como las dotaciones públicas dentro de las limitaciones en un Distrito tan consolidado como Chamberí, y por otra parte conseguir dar una respuesta más rápida a las sugerencias y reclamaciones presentadas por los vecinos de Chamberí.

En este sentido se ha conseguido reducir los plazos de respuesta de las sugerencias y reclamaciones presentadas, camino en el que se seguirá trabajando, debiendo tener en todo caso en cuenta que esta resolución, en algunos casos excede el ámbito competencial del distrito dificultando el seguimiento de los informes necesarios para la resolución de estas.

Por otro lado, la mejora de los servicios públicos en el distrito se verá reforzada con las obras de reforma y mejora del Centro de Mayores de Santa Engracia a fin de dar a los usuarios unas mejores instalaciones y condiciones, así como buscar soluciones a las limitaciones del distrito en materia dotacional por las características de un desarrollo urbanístico muy consolidado a fin de dotar de nuevos equipamientos a los vecinos.

Madrid, a fecha de firma
EL COORDINADOR DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ

Javier Benito de la Torre
Firmado electrónicamente

INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO CIUDAD LINEAL

0

Información de Firmantes del Documento

FERNANDO ALONSO BARAHONA - COORDINADOR DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 12:47:20
CSV : 1G2VVGZC7RRSQCL



MADRID



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
COORDINACION DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL	Reclamación	682
	Sugerencias	111
	Felicitación	19
	Total	812

1- Áreas de Actividad:



DEPORTES

Esta Área supone un 49,87 % del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Distrito durante el 2023, lo que implica que está por encima del resto de los servicios. La explicación que se puede dar a este respecto, es el gran número de usuarios de este tipo de instalaciones y la inmediatez que dichos usuarios tienen en cuanto a formular cualquier reclamación en el momento en que el servicio no se presta adecuadamente, como puede ser que el agua de las piscinas no tenga la temperatura adecuada o que, en un momento determinado, se ponga enfermo un monitor deportivo y se tenga que suspender la clase, ya que en estos casos no hay posibilidad material de una sustitución automática o mejorar la temperatura del agua en el plazo que sería deseable.

Tal y como ya se ha reflejado en anteriores memorias, informar nuevamente que en este Distrito cuenta con 4 Centros Deportivos Municipales de gestión directa. Asimismo, existen 28 Instalaciones Deportivas Básicas, directamente gestionadas por el Distrito y 4 de gestión indirecta, por tener cedidos los campos de fútbol. Hay que tener en cuenta que a principios de año se cerraron las instalaciones deportivas debido a las obras realizadas de climatización en el Centro Deportivo de Pueblo Nuevo, y la piscina de CDM Concepción estuvo cerrada medio año para reparaciones y las pistas de fútbol también fueron remodeladas.

El Centro Deportivo de La Concepción es el que tiene mayor número de reclamaciones y ello es debido a que es el que tiene mayor superficie e instalaciones deportivas.

SERVICIOS SOCIALES

Esta Área siguen incrementándose las reclamaciones respecto al 2022, 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 30.124 socios, de los cuales 10.8970 hombres y 19.254 mujeres, sin contar los usuarios diarios que acuden a los mismos. También existen 2 Centros de Servicios Sociales y 4 Centros de día.

MEDIOAMBIENTE, MOVILIDAD Y TRANSPORTES

Las reclamaciones en este apartado suponen un 13,78 % del total habiendo una disminución de las mismas respecto al año anterior, destacando aquellas que afectan a los aparcamientos, ocupación de la vía pública y limpieza de las Instalaciones básicas deportivas. Hay que señalar que se han implementado la zona SER en el distrito de Ciudad Lineal, lo que ha supuesto un aumento ponderado de las reclamaciones por este concepto.

CULTURA



Este año se han recibido un 10,83 % del total de las reclamaciones. Han aumentado un respecto al año pasado, debido al cierre del Centro Cultural Príncipe de Asturias para subsanar unas obras de remodelación.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

CENTRO	DESCRIPCIÓN
CEIP GUSTAVO ADOLFO BECQUER	Obras de mejora de cerramientos exteriores, cerrajerías completas y legalizaciones de instalaciones eléctricas.
CEIP LEOPOLDO ALAS	Obra de mejora y conservación de patios, espacios libres y reacondicionamiento de baños
CEIP NUESTRA SEÑORA DE LA CONCEPCION	Obras de exteriores de desmontaje de bajantes de fibrocemento, mejora de cerramientos exteriores, pintura de escalera de incendios, patios exteriores y cocina
SAN BENITO	Obras de saneamientos de paramentos, cocina, despensa y gimnasio, así como sustitución de ventanas (3ª Fase) y renovación de calefacción (4ª Fase)
EI GIGANTES Y CABEZUDOS	Obra de mejora de patios exteriores y pintura paramentos interiores
EI VEO VEO	Obra de pintura y renovación de acabados interiores
CMM ASCAO	Obra de actualización de instalación eléctrica, pintura y deficiencias de sanidad
CMM CANAL DE PANAMA (antiguo)	Obra de acondicionamiento y renovación general
CMM PRINCIPE DE ASTURIAS	Obra de acondicionamiento de cocina y baño
CMM SAN JUAN BAUTISTA	Obra de acondicionamiento de baños del Centro
CENTRO INTEGRADO JAZMIN	Obras de renovación de calderas e instalaciones interiores y mejora de paramentos exteriores e iluminación
CD ASCAO	Obras de pintura en general



CC SAN JUAN BAUTISTA	Obra de acondicionamiento escenario y trust
CC PRINCIPE DE ASTURIAS	Obra de acondicionamiento del escenario trust y pintura / Salón de Actos / Cerrajería Exterior y Pintura homogénea
AUDITORIO PARQUE DEL CALERO	Obra de mejora y reforma general / Renovación de Iluminación
CSC CIUDAD LINEAL	Obra de mejora de accesibilidad, incendios y electricidad
CENTRO DE ATENCIÓN VIOLENCIA GENERO (S.A.V.G.)	Obra de conservación general
IDB Arroyo Media Legua	Obra de renovación de pistas, pavimentos y papeleras
IDB ALMUDENA	Obras de acometidas eléctricas
IDB SAN PASCUAL	Obras de acometidas de agua
CDM SAN JUAN BAUTISTA	Obras de renovación de instalaciones de ACS y de mejoras de paramentos interiores y conservación de piscinas
CDM LA CONCEPCIÓN	Obra de mejora de instalación de climatización, mejora de paramentos interiores y sanidad
CDM PUEBLO NUEVO	Obra de mejora y actualización de instalación de climatización de piscina, acondicionamiento de vestuarios y dependencia interior
CDM LA ALMUDENA	Obra de renovación de calderas; vallado perimetral y renovación de split de climatización
Parque Arriaga	Obra de acondicionamiento de pista de petanca
Parque Pérgolas	Obra de acondicionamiento de pista de petanca
Parque José Couso- Julio Anguita parrado (parque de C/ Dr Cirajas)	Obra de acondicionamiento de pista de petanca
Parque de la Almudena	Obra de acondicionamiento de pista de petanca

Información de Firmantes del Documento



FERNANDO ALONSO BARAHONA - COORDINADOR DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 12:47:20
 CSV : 1G2VVGZC7RRSQCL



3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

CEPA CIUDAD LINEAL	Sustitución de carpinterías interiores y pintura de fachada posterior sobre graffitis con algún paisaje anti graffitis
JUNTA MUNICIPAL	Climatización, aislamiento de cubiertas, saneamiento de aseos, sustitución de carpinterías metálicas
AUDITORIO CARMEN LAFORET	Separación de circuitos de alumbrado espectacular de Auditorio
CC LA ELIPA	Revisión y reparación fachada exterior.
CC PRINCIPE DE ASTURIAS	Revisión y reparación fachada exterior.
C MUSICAL JOAQUIN TURINA	Aislamiento acústico en aula de percusión, instalación de estores en ventanas, sustitución de pizarras, camino de hormigón en patio, iluminación de patio
AUDITORIO PARQUE CALERO	Impermeabilización y pintura de concha de escenario, reparación graderío, revisión alumbrado. fabricación garita para auxiliar.
CSC SIENA	Instalación de termos en aseos
CSC CIUDAD LINEAL	Instalación de línea de vida en cubierta, agrandar acceso, reparación de cubierta
CENTRO SOCIOCULTURAL JUVENIL CIUDAD LINEAL (denominado en Servicios Sociales " Centro Integrado de Menores la Elipa")	Sustitución de climatización del centro, sustitución de falso techo registrable
CSS SANTA FELICIDAD	Sustitución climatizadora (caset entrada)
LOCAL CEDIDO A 3 ENTIDADES Y UN DESPACHO SERVICIOS SOCIALES	Sustitución climatizadora (fin de vida útil)
ESPACIO DE IGUALDAD EMILIA PARDO BAZAN	ERL Sustitución carpintería metálica exterior, instalación de estores

Información de Firmantes del Documento



Coordinador de Distrito Ciudad Lineal
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento



FERNANDO ALONSO BARAHONA - COORDINADOR DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 12:47:20
CSV : 1G2VVGZC7RRSQCL



INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACION DEL DISTRITO DE FUENCARRAL-EL PARDO

Información de Firmantes del Documento



JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 11:26:24
CSV : 1ISXQBWTEXONX5GC



COORDINACIÓN DE DISTRITO DE FUENCARRAL-EL PARDO

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

El presente informe comprende el conjunto de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2023, sobre todas aquellas actividades y servicios prestados bien sea en los edificios adscritos al distrito o en el ámbito territorial del mismo y que tengan una relación directa con los vecinos del Fuencarral-El Pardo.

Tomando esta referencia el presente informe se elabora desde el punto de vista cualitativo, analizando materias, submaterias y categorías, intentando ofrecer una visión de aquellas cuestiones concretas que han motivado la demanda de los ciudadanos en orden a corregir o mejorar el funcionamiento de los servicios públicos.

A continuación, se recoge cada uno de estos aspectos, en el ámbito de las competencias del Distrito



CULTURA:

En el ámbito de las actividades culturales se recogen las referencias a aquellas submaterias que se han desarrollado tanto el medio abierto y espacios libres como aquellas actividades realizadas en los Centros culturales, relacionadas con las solicitudes de uso de los mismos. Habiendo recibido un total de 64, de las cuales 27 se refieren actividades en los centros culturales derivadas de diversas situaciones como son la planificación y el horario de clases, así como propuestas de nuevas actividades. Este año ha descendido el número de reclamaciones respecto del año anterior, lo cual evidencia una mejora en la percepción que tienen los ciudadanos respecto de los servicios culturales del Distrito

DEPORTES

Instalaciones deportivas, submateria de uso libre de las mismas. En este aspecto se han recibido 285 comunicaciones, que representa un descenso de casi 60 respecto del año anterior. La situación de cierre de las piscinas de verano del Centro Deportivo Municipal Vicente del Bosque sigue siendo el contenido con mayor demanda. Asimismo, es preciso destacar las relacionadas con la realización de obras de mejora o reforma y la necesidad de llevar a cabo actuaciones de inversión para modernizar y mejorar las instalaciones, Por otra parte, la incidencia en las actividades y programadas desarrollados en los Centros Deportivos Municipales del Distrito, tanto en La Masó, Vicente del Bosque, han superado las 160, fundamentalmente debido a la necesidad de atender la programación deportiva mediante ajustes de horarios y personal. En cualquier caso, el número de expedientes se ha visto reducido respecto del año anterior, alrededor de un diez por ciento.

SERVICIOS SOCIALES

Atención social Primaria y Ayudas Sociales, en este bloque se han recibido un total de 51 comunicaciones, correspondiendo 45 a la Atención Social Primaria y 6 a Ayudas Sociales, ello supone que se mantiene en las mismas magnitudes que en el año anterior. La atención telefónica continúa siendo un aspecto a mejorar, debido fundamentalmente a que la mayoría de los usuarios utilizan este canal de comunicación e información lo que afecta a la posibilidad de atender todas las llamadas. En cualquier caso, se hace un esfuerzo para atender las mismas y derivar la comunicación a otros medios como el correo electrónico. En el primero de los aspectos continúan las dificultades existentes en la atención y se continua telefónica y telemática, a pesar de que se ha implantado un nuevo sistema de atención y ampliado los canales de atención. Por lo que respecta a las Ayudas Económicas se trata de cuestiones relacionadas con la tramitación administrativa y la atención telefónica.

En el bloque de servicios sociales dirigidos a colectivos específicos: prevención y protección, se incluyen todos los centros y servicios donde se atienden a colectivos de especial vulnerabilidad como mayores, menores y familias, además del servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia. Se han recibido un total de 24 comunicaciones, relacionadas con los servicios y actividades que se prestan en los mismos.



COORDINACIÓN DE DISTRITO DE FUENCARRAL-EL PARDO

En relación con la prestación de determinados servicios como son la teleasistencia, la ayuda a domicilio y la atención a la dependencia se ha recibido 19 comunicaciones, derivados de la tramitación administrativa o la atención telefónica, pero se puede considerar que no supone un dato significativo, si se pone en relación con el número total de usuarios del Distrito.

Se han recibido 12 reclamaciones relacionadas con los servicios prestados a través de los seis centros de mayores del Distrito, es importante resaltar que se ha visto reducido el número respecto del año anterior, lo que evidencia una mejora en los servicios prestados desde el distrito y la percepción o expectativas de los ciudadanos es notablemente mejor.

MOVILIDAD Y TRANSPORTES

Aparcamientos en vía pública, en este ámbito se han recibido 34 comunicaciones de las cuales 7 son para el aparcamiento de vehículos de personas con movilidad reducida y 16 para la instalación de reservas de estacionamiento para motocicletas y bicicletas, que han sido remitidas a los servicios técnicos del Distrito para su estudio y propuesta de autorización e instalación, de acuerdo con las necesidades de movilidad y los requisitos de la normativa sectorial. Además, se ha recibido comunicaciones relacionados con la ocupación de la vía pública con diversos elementos que, una vez comprobado su instalación y la eventual legalidad de esta, se han iniciado los expedientes administrativos de control de la legalidad, en el caso que no estuviesen autorizados, como sucede con las terrazas de veladores y otro mobiliario en vía pública.

URBANISMO

En el campo del urbanismo se han tramitado 30 expedientes de los cuales es preciso resaltar la submateria de licencias urbanísticas respecto de las cuales se han recibido 13 comunicaciones referidas a la tramitación administrativa. Del mismo modo, se han recibido otras relacionadas con el control de la edificación, obras e infraestructuras y la seguridad de estas, que en determinados casos ha generado la tramitación de expedientes administrativos para legalizar o restaurar el ordenamiento jurídico. Asimismo, se han realizado labores de limpieza y conservación en solares municipales, trasladando las necesidades a los servicios de gestión del patrimonio municipal del suelo.

MEDIO AMBIENTE

En este aspecto se han recibido un total de 14 comunicaciones, relacionadas con la propuesta de reforma en equipamientos y zonas verdes, así como la recogida de residuos y asuntos relacionados con la gestión ambiental. No obstante, sigue teniendo el mayor peso específico las comunicaciones relacionadas con el arbolado de alineación y mejora de zonas verdes. En estos casos, se intenta atender las peticiones previa valoración de las

Información de Firmantes del Documento



propuestas de creación de nuevos equipamientos. Por otra parte, en lo referente a los trabajos de conservación y mantenimiento se pone en conocimiento de los servicios municipales competentes.

EDUCACIÓN Y JUVENTUD

En este año se ha recibido 8 comunicaciones relacionadas fundamentalmente con la instalación y climatización en escuelas infantiles que en la actualidad se encuentra en vías de solución mediante la ejecución de obras de sustitución y mejora de estas instalaciones. Por otra parte, hay que resaltar que no se ha recibido ninguna incidencia relacionada con los servicios de conservación y limpieza en los centros educativos y los trabajos de reforma y mejora de las instalaciones,

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Durante el año 2023, se ha consolidado el proceso de recepción y tramitación de las reclamaciones recibidas, que se ha mostrado como un modelo a seguir, aunque es preciso realizar algunos ajustes, fundamentalmente derivados de los canales de comunicación entre los servicios que informan y actúan como consecuencia de las comunicaciones de los ciudadanos y el traslado a los vecinos. En cualquier caso, se producen situaciones en las cuales no es posible minimizar el impacto de la acumulación de tareas, pero se trabaja por mejorar e introducir nuevos sistemas de optimización de los medios y recursos disponibles.

Es preciso resaltar que se han introducido una serie de modificaciones en el aspecto de organización de los recursos humanos, tales como los programas de empleo temporal que ha reforzado la plantilla existente y con ello se ha mejorado notablemente la atención y la prestación de los servicios dirigidos a los ciudadanos.

Los centros culturales siguen siendo un referente en la prestación de servicios a los ciudadanos mediante el desarrollo de actividades y talleres programados que cuentan con una elevada demanda y exigen un alto nivel de calidad en estos servicios, que se refleja en el escaso número de reclamaciones recibidas en este ámbito.

Por otra parte, en los Centros Deportivos Municipales y las instalaciones deportivas básicas existe una fuerte demanda de utilización lo que implica que casi la mitad de las reclamaciones recibidas en el Distrito se refieran a estos equipamientos. No obstante, se trabaja para mejorar el nivel de la prestación de estos servicios, mediante la optimización de los recursos y medios existentes, a fin de que tengan la menor incidencia posible. En este aspecto, es preciso mejorar, fundamentalmente en el apartado de la disponibilidad y organización de los recursos humanos existentes.

En el ámbito educativo, dentro de las competencias del Distrito se ha continuado trabajando en la línea de ofrecer unas instalaciones en las mejores condiciones de uso posible,



mediante los trabajos de conservación, limpieza y mantenimiento. Por otra parte, se ofrecen otra serie de servicios que tienen gran aceptación como son las actividades extraescolares y complementarias que constituyen un pilar fundamental para el desarrollo de actividad educativa.

Además, se ha continuado la implantación, mejora y ampliación de los canales adecuados de atención a los ciudadanos, mediante atención telefónica o presencial a través de cita previa, que se ha evidenciado como eficaz y se ha conseguido ofrecer un servicio de proximidad y calidad para los vecinos. Estas medidas realizadas han contribuido a mantener la prestación de los servicios públicos del Distrito en óptimas condiciones. No obstante, se continuará trabajando en la línea de mejorar las condiciones de la prestación de los servicios, optimizando los medios y recursos disponibles

En otro orden de cosas, 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 edificios adscritos al Distrito.

Por otra parte, se han ejecutado obras de mejora en los inmuebles adscritos al distrito a lo largo del año 2023, mediante la ejecución de actuaciones de inversión en los mismos con la finalidad de mejorar sus condiciones de uso y adaptarlas a las necesidades específicas de la tipología y naturaleza del servicio que se presta en cada uno de ellos. Asimismo, se ha planificado a lo largo del año 2024, dar continuidad a los trabajos de mejora de las instalaciones el incremento de los equipamientos públicos del Distrito, en el ámbito de las competencias que tiene atribuidas. En este sentido, está previsto que a lo largo del año 2024 puedan entrar en funcionamiento nuevas instalaciones deportivas en el Distrito y se proceda a la adjudicación del contrato de concesión de servicios para la rehabilitación y apertura del Teatro Madrid, con la intención de comenzar la ejecución de las obras, bien a la finalización del presente año o en el inicio del próximo

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Durante el período objeto de evaluación se ha puesto de manifiesto que el número de reclamaciones recibidas ha sufrido un notable descenso respecto del año anterior del 2022. Este dato viene a consolidar el descenso en estos números iniciado en años anteriores y se muestra como una mejora en la percepción que tienen los ciudadanos de la prestación de los servicios públicos.

Por otra parte, se han recibido reclamaciones relativas al funcionamiento de los servicios deportivos que requieren de una programación y respuesta mediante una planificación ajustada a los recursos disponibles y buscando alternativas a los problemas que se plantean a lo largo del tiempo.

En lo que respecta a los procesos de recepción de información y respuesta a los ciudadanos se han consolidado el método establecido que permite optimizar recursos y tiempo para dar cumplida información en los plazos previstos por la normativa. Además de



COORDINACIÓN DE DISTRITO DE FUENCARRAL-EL PARDO

conocer de forma directa y rápida las demandas de los vecinos y poder atender las mismas salvando trabas y aspectos demasiado burocratizados en la actividad administrativa, favoreciendo que el ciudadano se sienta atendido por el Distrito, que constituye sin duda alguna el primer canal al cual se dirigen para pedir solución a sus problemas. Añadido a ello, se trata de ofrecer una respuesta personalizada y específica del contenido de las comunicaciones, huyendo de generalidades y respuestas poco concretas.

Responsable de la Unidad Gestora
El Coordinador del Distrito
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento



JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 11:26:24
CSV : 1ISXQBWTEXONX5GC



INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO DE HORTALEZA

Información de Firmantes del Documento

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 21/03/2024 13:33:08
CSV : 1LC62IFL6FWIEVS2



MADRID



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

*En este apartado se relacionan **las causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal, así como la relación de las medidas y acciones ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024:*

DEPORTES

Se han recibido 473 Reclamaciones con relación a la Materia Deportes, lo que supone un 63,49% del total de las SyR presentadas. De la Submateria Instalaciones Deportivas Municipales se han recibido 466 Reclamaciones, un 62,55% del total.

CDM Hortaleza

- Cierre de las pistas de tenis por obras.
- Cierre de la piscina de verano por obras.
- Falta de profesor. Solicitud de sustitución del personal deportivo del CDM Hortaleza por jubilación.
- Piscina sucia.
- No funciona el reloj de pared de la piscina.
- Reclamaciones con relación molestias en las clases por ruidos por obras.



COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

- Reclamaciones por agua fría en duchas y sin presión.
- Reclamaciones por la cancelación de la clase de piscina y no se avisa a los usuarios.

CDM Luis Aragonés

- Incidencias con la regulación de la temperatura del agua de las duchas.
- Quejas por la suspensión de la actividad "Correr por Madrid".
- No atienden al teléfono.
- No dejan pasar a la piscina de verano sillas plegables.
- No permiten utilizar chaleco de flotación infantil en la piscina.
- Solicitan devolución (de clase no impartida, clase impartida en el Día del Deporte)

Los Prunos

- Cierre de instalaciones por mantenimiento.
- Solicitan la reparación de duchas y vestuarios.
- Gestión de la cuota termal (obligan a su pago con el abono).
- No recibe respuesta a su solicitud del bono de tercera edad.
- Han reducido el horario de entrada para las personas con abono de la Comunidad de Madrid.
- Lista de espera de los abonados de la tercera edad mientras que a los jóvenes les hacen abonados directamente.

Instalaciones deportivas básicas

- Reclamaciones por el retraso de las obras pendientes de finalizar en el campo de rugby de la IDB Juan Pablo II.
- Sugerencias, propuesta de instalación de canastas, porterías, máquinas calistenia, uso mayores y mesa ping pong.

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

- **Deportes**

CDM Hortaleza

- Incidencias climatización en las Unidades Deportivas del Interior del centro Deportivo (calefacción y aire acondicionado).

CDM Luis Aragonés

- Incidencias con relación al mal funcionamiento de los secadores de pelo.
- Cañón de agua averiado para regar el campo de fútbol. Fuga de agua dentro del recinto.
- No funciona el aire acondicionado.



COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

- **Departamento Servicios Sociales**

CSS Concepción Arenal

- Mal funcionamiento de la caldera.

CSS Huerta de la Salud:

- Mal funcionamiento del aire acondicionado.

CSS Nuestra Sra. De la Merced:

- Mal funcionamiento de la caldera.

CSS El Henar:

- Mal funcionamiento climatización.

CSS San Benito.

- No funcionamiento del ascensor.

- **Unidad de Cultura**

CC de Hortaleza

- Mal funcionamiento de la climatización.

- **CC Sanchinarro:**

- Temperatura sala de estudios.
- Rampa de acceso al centro cultural dañada.

- **Departamento de Educación**

ESCUELA INFANTIL La Ardilla

- Avería aire acondicionado

GUARDERIA INFANTIL Ana de Austria.

- Avería aire acondicionado.

CEIP Juan Zaragueta

- Inundación.

- **Medio Ambiente**

- . Falta de Limpieza Parque Luis Buitrago
- . Falta de limpieza Mar de Aral.
- . Iluminación IDB Baloncesto Villa de Pons.
- . Iluminación IDB José Antonio Fernandez Ordoñez, 35
- . Iluminación IDB Barrio de las Cárcavas Club Olímpico de Hortaleza
- . Limpieza fuente calle Silvano calle andorra.
- . Fuga de agua campo de fútbol CDM Luis Aragonés.
- . Portería en mal estado de la IDB Machupichu.
- . Incidencias con el alumbrado de las instalaciones deportivas básicas.
- . Falta de mantenimiento de las instalaciones deportivas básicas (aros rotos de las canastas y sin red, pavimento con grietas, vallas rotas, presas del rocódromo flojas



COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

y se mueven y rotas, porterías de fútbol desancladas y redes rotas y cuadro eléctrico estropeado).

- **Movilidad**

. Solicitud aparca bicis/motos en:

- calle Churriana, 16; calle Octavio Paz, 2; calle Cuarta; calle Cristo Rey; calle Andorra; calle de Haendel, 8; calle Cuevas de Almanzara, 32; calle Vélez Rubio; frente a calle Mesena; calle Uria, 1-5; calle Oña, 33, calle Alcorisa,

- **Urbanismo**

. Solicitud de información de expedientes de Instalación de Ascensores:

- 502/2023/101197 – Expte. 350/2022/6320
- 502/2023/105532
- 502/2023/105796 – Expte. 118/2016/4859
- 502/2023/149713

. Solicitud de información, demora tramitación de expedientes:

- 118/2021/3836 – 118/2019/4859 – 118/2021/02836 – 118/2019/04859 – 118/2023/656
- 502/2023/101103 – Terminación obras en la cubierta del PAR Cuevas de Almanzora.

- **Vía y espacios públicos**

. Solicitud área canina.

UNIDAD DE CULTURA

Las reclamaciones recibidas en esta Unidad han sido de 42 Syrci (5,64%), detallándose a continuación las incidencias detectadas y los Centros Culturales.

- **CC Carril del Conde:**
 - Supresión de la actividad clases de baile.
- **CC Federico Chueca:**
 - Falta de material y dificultad baja actividad Conocer Madrid.
- **CC Hortaleza:**
 - Profesor de la Actividad Conocer Madrid.
- **CC Sanchinarro:**
 - Falta de espacio en la sala de lectura.
 - Problemas inscripción Sala de Estudio.



DEPARTAMENTO DE EDUCACION

Las reclamaciones recibidas en este Departamento han sido de 15 Syrci (2,01%).

- Solicitan información del número de plazas en los centros infantiles, edad de incorporación a las escuelas infantiles, incidente con menor en la Escuela Infantil Las Pléyades.

UNIDAD DE DEPARTICIPACION CIUDADANA

Se han recibido 3 reclamaciones (0,4%) del total de las SyR recibidas.

*Ruidos Taller de batukada

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

Se han recibido 83 reclamaciones (11,14%).

- CM Concepcion Arenal:
Reclamaciones relacionadas con la Cita previa, trato recibido.
- CM El Querol:
Reclamaciones relacionadas con la Cita previa.
- CD San Benito:
Reclamaciones relacionadas con falta de profesores y cancelación de clases.
- Sin dependencia:
Reclamaciones relacionadas con problemas para la obtención de cita, información y Teleasistencia.

SERVICIOS JURIDICOS

- **Materia Medio Ambiente:**

- Disciplina Urbanística:

502 2023 137401 – Limpieza descampado frente al nº 9 de la calle Alcalde Henche de la Plata Expte 502/2023/137401.

502 2023 134713 – Quiosco abandonado avda. San Luis, 56

502 2023 153102 – Solar privado limpieza Expte. 118/2023/3826

502 2023 155312 – Solar calle Liberación, 1

Expte. 118/2023/03828



COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

- **Materia Movilidad:**

- Autorizaciones/Licencias

502 2023 124728 – Tamaño plazas aparcamiento personas movilidad reducida.

502 2023 126652 – Terraza.

502 2023 136496 – Vado sin autorización

502 2023 159738 – Molestias ruidos Bar calle Cuevas de Almanzora.

502 2023 126652 – Retirar quiosco abandonado calle Golfo de Salónica.

- **Materia Urbanismo:**

- Disciplina Urbanística

502 2023 114570 Terraza Boulevard Veldebebas

502 2023 127352 – Expte 118/2023/656

502 2023 128500 – Reclamación Sanción – Expte. 118/2023/02238

502 2023 02329 – Limpieza solar privado

502 2023 129778 – Obras accesibilidad calle Choconta, 14

502 2023 138015 – Caída cornisa calle Las pedroñeras, 50 Expte. 118/2023/2876

- **Materia Vías y Espacios Públicos**

502 2023 102730 – Quiosco prensa cerrado.

- **Materia Administración de la Ciudad**

502 2023 117572 – Supresión barreras arquitectónicas calles Choconta, 14.

502 2023153751 – Presencia elementos de obras acumulados en calle Alejandro Villegas, 36 y 38 – Expte. 118/2023/03784 Disciplina Urbanística.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior, como constatación de que el Ayuntamiento tiene una capacidad de respuesta ágil y directa a las demandas ciudadanas presentadas a través del Sistema SyR. Debe haber, por tanto, una correlación directa entre las acciones y medidas aquí reflejadas y los asuntos, circunstancias, problemas o incidencias referidos en el apartado anterior.



DEPORTES

CDM HORTALEZA

- **Cierre de las pistas de tenis por obras:** Con el fin de aumentar la dotación de los espacios deportivos a cubierto en el Distrito de Hortaleza, se ha sustituido una de las dos pistas de tenis de este CDM, para construir un pabellón que consta de una nueva sala de musculación y dos salas para el desarrollo de clases colectivas, como parte de un proyecto elaborado desde el AG de Obras y Equipamientos del Ayuntamiento de Madrid, que se espera que finalice en el mes de marzo del presente año 2024. No obstante, dada la existencia de un volumen suficiente de terreno en esta misma parcela, se está valorando la posibilidad de construir 4 pistas más de tenis en este mismo CDM.
- **Cierre de la piscina de verano por obras:** Recibidas la obra en el pasado mes de octubre de 2023, actualmente se están desarrollando tareas de subsanación de incidencias, debido a inundaciones provocadas por fuertes lluvias en el citado mes de octubre de 2023. Se espera que estas finalicen en el mes de abril del presente año 2024, para que se pueda comenzar la temporada estival, el 15 de mayo.
- **Falta de profesor.** Solicitud de sustitución del personal deportivo del CDM Hortaleza por jubilación: Cobertura ejecutada desde octubre de 2023.
- **Piscina sucia:** Se han reforzado los protocolos de limpieza de todo el CDM, con la supervisión diaria de los responsables del centro.
- **No funciona el reloj de pared de la piscina:** Ya se ha iniciado el expediente de contratación de material deportivo, para dotar de dicho elemento al CDM, con previsión de recibirlo en el primer semestre de 2024.
- **Reclamaciones con relación molestias en las clases por ruidos por obras:** Obras ya finalizadas y pendientes de recepcionarse.
- **Reclamaciones por agua fría en duchas y sin presión:** Debido a que la instalación tiene una antigüedad de más de 40 años, las tuberías y sistemas de canalización, así como los elementos de ACF, han de ser revisados y subsanadas las incidencias detectadas, lo cual está se realiza de forma frecuente, mediante el contrato de mantenimiento integral del Distrito de Hortaleza.
- **Reclamaciones por la cancelación de la clase de piscina y no se avisa a los usuarios:** Este tipo de errores humanos puntuales se han solventado, de modo que, en caso de cancelación sobrevenida debido a la ausencia de algún miembro del personal deportivo del CDM o bien por algún tipo de incidencia en las instalaciones, se avisa automáticamente a los usuarios, en el momento de detectarse y a la mayor brevedad posible.



CDM LUIS ARAGONÉS

- **Incidencias con la regulación de la temperatura del agua de las duchas:** Debido a que la instalación tiene una antigüedad de más de 40 años, las tuberías y sistemas de canalización, así como los elementos de ACF, han de ser revisados y subsanadas las incidencias detectadas, lo cual está se realiza de forma frecuente, mediante el contrato de mantenimiento integral del Distrito de Hortaleza.
- **Quejas por la suspensión de la actividad “Correr por Madrid”:** Si bien se informa a los usuarios a la mayor brevedad posible, se trata de un programa ejecutado desde la Dirección General de Deportes, de modo que cualquier incidencia, se les traslada para que traten de subsanarlo.
- **No atienden al teléfono:** En ocasiones puntuales, debido a la necesidad de combinar el trato directo al público, con la atención del correo de la instalación y de las llamadas telefónicas, se ha dado prioridad a la tención presencial en el CDM. No obstante, se ha indicado a todo el personal de taquilla esta circunstancia y la necesidad de ofrecer el mejor trato posible.
- **No dejan pasar a la piscina de verano sillas plegables:** La normativa aplicable al respecto impide el acceso a las piscinas de verano con este tipo de elementos, de lo cual se informa al público asistente en tiempo y forma oportunos. No obstante, en casos puntuales, como pueden ser las personas con movilidad reducida y/o algún tipo de circunstancia justificada razonablemente, se facilita dicho acceso.
- **No permiten utilizar chaleco de flotación infantil en la piscina.** Se trata de un elemento de seguridad que no debe emplearse al margen de la atención de los menores por parte de sus padres/madres o tutores adultos, además de la atención de nuestro personal socorrista. En este sentido, se informa debidamente al público que reclama este asunto.
- **Solicitan devolución (de clase no impartida, clase impartida en el Día del Deporte):** Se aplica la normativa económica vigente al respecto y se informa a los reclamantes.

CDM LOS PRUNOS

- **Cierre de instalaciones por mantenimiento:** Se informa al reclamante que se trata de paradas técnicas, imprescindibles para que el resto del año, puedan utilizarse las instalaciones con total normalidad.
- **Solicitan la reparación de duchas y vestuarios:** Se reparan una vez detectadas las incidencias, en un periodo inferior a una semana.
- **Gestión de la cuota termal (obligan a su pago con el abono):** Se indica a los responsables de la gestión indirecta del CDM la necesidad de cobrar a los usuarios por los servicios recibidos, de modo que se actúa en consecuencia.



- **No recibe respuesta a su solicitud del bono de tercera edad:** Desde el CDM se informa que existe un aforo por actividad, de modo que no se trata de una restricción por edad, sino por nivel de ocupación de los espacios del centro.
- **Han reducido el horario de entrada para las personas con abono de la Comunidad de Madrid:** No existe un abono de la CAM, sino abonos del Ayuntamiento y de la propia entidad gestora del centro deportivo, de lo cual se informa a los usuarios, antes de su cobro. Además, cada tipo de abono, conlleva unas prestaciones de servicio concretas, incluidos horarios, siendo informados todos y cada uno de los usuarios.
- **Lista de espera de los abonados de la tercera edad mientras que a los jóvenes les hacen abonados directamente:** Desde el CDM se informa que existe un aforo por actividad, de modo que no se trata de una restricción por edad, sino por nivel de ocupación de los espacios del centro.

INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS

- **Reclamaciones por el retraso de las obras pendientes de finalizar en el campo de rugby de la IDB Juan Pablo II:** Ya finalizadas y en uso desde diciembre de 2023.
- **Sugerencias, propuesta de instalación de canastas, porterías, máquinas calistenia, uso mayores y mesa ping pong.** El Distrito de Hortaleza, triplica la media distrital del municipio de Madrid en cuanto a volumen de IDB, por lo cual, si bien se entiende que el grado de satisfacción de las necesidades de la vecindad está cubierto en gran medida, se informa a los reclamantes que, cuando la capacidad económica del Ayuntamiento lo permita, se atenderá este tipo de cuestiones, priorizando, en cualquier caso, las necesidades que se detecten.

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Deportes

CDM Hortaleza

- **Incidencias climatización en las Unidades Deportivas del Interior del centro Deportivo (calefacción y aire acondicionado).**

Actualmente se están realizando los trabajos de reparación de la climatización de los vestuarios de la piscina de invierno.

CDM Luis Aragonés

- **Incidencias con relación al mal funcionamiento de los secadores de pelo.**



COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

En el año 2023 se han sustituido los secapelos y secamanos de los vestuarios de la piscina de invierno. Además, se ha renovado la instalación eléctrica de los vestuarios y el cuadro general para poder dar servicio a las nuevas unidades de secamanos y secapelos instaladas.

- **Cañón de agua averiado para regar el campo de futbol. Fuga de agua dentro del recinto.**

Se ha reparado uno de los cañones de riego en el CDM Luis Aragonés. Para ello ha sido necesaria la sustitución de un tramo de la red y la electroválvula del cañón. Actualmente se están revisando dos de los cañones de los riegos de los campos de fútbol situados al norte de la instalación.

- **No funciona el aire acondicionado.**

Se ha realizado la sustitución de la climatización en el edificio multiusos por parte de la empresa mantenedora. Para ello se ha aprobado un presupuesto con las mejoras del contrato de mantenimiento integral de los equipamientos adscritos al distrito de Hortaleza.

Se colocó de forma provisional climatización portátil en los vestuarios del personal mientras fue reparada la instalación de los vestuarios de personal masculino y femenino en el edificio de invierno del CDM LUIS ARAGONÉS.

- **Reclamaciones recibidas por el mal estado de las pistas de tenis.**

Se han realizado reparaciones en el césped de las pistas. Debido a que el césped se encuentra al final de su vida útil no ha sido posible conseguir resolver la incidencia de forma óptima. Para 2024, está prevista la renovación del pavimento de las 3 pistas de tenis del CDM Luis Aragonés con el contrato marco de obras del Distrito. Para ello, será necesario que existan partidas presupuestarias que doten económicamente a los proyectos indicados.

Departamento Servicios Sociales

CM Concepción Arenal

- Mal funcionamiento de la caldera.
Actuación realizada: Reparación por la empresa de mantenimiento.

CM Huerta de la Salud:

- Mal funcionamiento del aire acondicionado.
Actuación realizada: Reparación por la empresa de mantenimiento.

CD Nuestra Sra. De la Merced:

- Mal funcionamiento de la caldera.
Actuación realizada: Sustitución de caldera a cargo de presupuesto de mejoras que contempla el contrato de mantenimiento.



COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

CM El Henar:

- Mal funcionamiento climatización
Actuación realizada: Reparación por la empresa de mantenimiento a excepción de un equipo que climatiza en vestíbulo que no tiene reparación posible por obsolescencia. Previsión de proyecto para sustituir equipos por fin de vida útil.

CD San Benito.

- No funcionamiento del ascensor.
Actuación realizada: Reparación por la empresa de mantenimiento y reiterar la necesidad de un correcto uso por los usuarios

Unidad de Cultura

CC de Hortaleza

- Mal funcionamiento de la climatización.
Actuación realizada: Proyecto de inversión, ya ejecutado, para instalar nuevos equipos de climatización de apoyo en sala de estudios. Equipos funcionando correctamente.

CC Sanchinarro:

- Temperatura sala de estudios.
Actuación realizada: Equipos reparados por empresa de mantenimiento. Futuro proyecto de inversión para mejorar y reforzar la instalación de climatización y sistemas pasivos de protección de la radiación solar.
- Rampa de acceso al centro cultural dañada.
Actuación realizada: Reparación por la empresa de mantenimiento

Departamento de Educación

ESCUELA INFANTIL La Ardilla

- Avería aire acondicionado
Actuación realizada: Reparación por la empresa de mantenimiento

GUARDERIA INFANTIL Ana de Austria.

- Avería aire acondicionado.
Actuación realizada: Reparación por la empresa de mantenimiento

CEIP Juan Zaragüeta

- Inundación.



Actuación realizada: Al tratarse de un problema de saneamiento, consultado el Departamento de Alcantarillado, nos remiten respuesta del siguiente tenor “los pasados días 4 y 15 de septiembre, así como el 19 de octubre, las intensidades de precipitación registradas por los pluviómetros por encima de los 40 mm/h) lo que eleva el estado de alerta a naranja, provocando innumerables inundaciones por toda la comunidad. En este sentido, los colectores a los que se vierten las aguas de la zona que se nos indica, pertenecen a la cuenca del Colector de Rejas, que actualmente (aun en condiciones normales) trabaja a un elevado nivel de servicio, lo que genera que en episodios de fuertes lluvias entren en carga en múltiples puntos, cosa que actualmente es inevitable. Por otro lado, existe un proyecto para mejorar la capacidad hidráulica del colector de Rejas ya redactado y preparado.”

Por ello, no se realizarán obras para cambio de suelo en el gimnasio hasta no se haya resuelto el problema que causa su deterioro.

Medio Ambiente

- **Iluminación IDB Baloncesto Villa de Pons.**

La iluminación de la IDB ha sido renovada con las obras de renovación de la cubierta de la instalación. Se recibieron las obras durante 2023. Desde que se reabrió la instalación el armario del cuadro eléctrico fue vandalizado. La iluminación dispone de cuadro eléctrico independiente y está conectado al cuadro general del alumbrado público. Una vez, sea reparado el armario y el programador se dotará de iluminación a la instalación.

- **Iluminación IDB José Antonio Fernandez Ordoñez, 35**

Se han sustituido los elementos vandalizados del cuadro eléctrico y las pistas y el rocódromo disponen actualmente de iluminación.

- **Iluminación IDB Barrio de las Cárcavas Club Olímpico de Hortaleza.**

Se ha realizado la sustitución a focos LED de la IDB recientemente. El proyecto dispone de un estudio lumínico de la instalación. El horario de funcionamiento de la iluminación se corresponde con el de la instalación deportiva.

- **Limpieza fuente calle Silvano calle andorra.**

Notificada la SYR se envió a la empresa contratista de la limpieza de las IDBs para que limpiase el vaso de la fuente y prestase una mayor atención al estado de la misma.

- **Fuga de agua campo de fútbol CDM Luis Aragonés.**

Se han reparado varias fugas en la red de riego de los campos de futbol 11 y 7 del CDM Luis Aragonés. La red de riego se encuentra al final de su vida útil por lo que se prevé que en los próximos ejercicios sea renovada.



- **Portería en mal estado de la IDB Machupichu**

Las 4 porterías de la IDB de Machupichu están en buenas condiciones. Las de la pista cubierta se han anclado al pavimento.

- **Incidencias con el alumbrado de las instalaciones deportivas básicas.**

El alumbrado público de las IDBs se vandaliza de forma recurrente. Modifican los relojes programadores de las instalaciones y para ello rompen las cerraduras de los cuadros eléctricos, los armarios de los cuadros y las puertas y en ocasiones los elementos situados en su interior.

Las IDBs del distrito no están cerradas y están situadas en espacios públicos. La policía municipal debería mantener un control de las instalaciones para que no se produzcan las vandalizaciones existentes o el uso de las instalaciones fuera del horario autorizado.

- **Falta de mantenimiento de las instalaciones deportivas básicas (aros rotos de las canastas y sin red, pavimento con grietas, vallas rotas, presas del rocódromo flojas y se mueven y rotas, porterías de fútbol desancladas y redes rotas y cuadro eléctrico estropeado).**

El mantenimiento de las instalaciones es siempre mejorable, pero desde nuestro servicio se intenta llevar un control adecuado del contrato de mantenimiento integral en que se encuentran las instalaciones deportivas del Distrito. En la mayoría de las ocasiones no hay reparación posible para porterías, aros y redes por lo que se han de sustituir íntegramente. La rotura de aros y porterías en determinadas ocasiones es producida por un uso inadecuado de las instalaciones o como consecuencia de la vandalización de sus elementos. Se ha dado el caso de sustituir una portería y al poco tiempo ya estaba sin jabalcones o con los anclajes rotos.

Las grietas en los pavimentos de resina, aunque reparables son de difícil solución. En los últimos años se ha renovado gran parte de los pavimentos de las IDBs del Distrito. Actualmente, se está realizando la sustitución por pavimentos de hormigón poroso en las pistas de fútbol sala, baloncesto y tenis de las Instalaciones Deportivas Básicas dando buenos resultados de mantenimiento y conservación.

Debido a los cambios de temperatura las presas del rocódromo pueden tener cierta holgura por lo que hay que realizar un apriete de las mismas. Alguna presa de forma puntual se ha podido romper, pero en general el estado de la instalación es adecuado. Aunque no es obligatorio, se va a realizar una inspección anual de las IDBs del Distrito que dispongan de un rocódromo o Boulder (estructuras artificiales de escalada).

Movilidad

- **Solicitud aparca bicis/motos en:**

- **Calle Churriana, 16** (giradas visitas no se observan suficientes motos en la zona);



COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

- **Calle Octavio Paz, 2** (no hay bicis aparcadas en esa calle. Por reserva dotacional sería preferible su instalación en la Avda. de Francisco Pi y Margall, Red Básica de Transportes).
 - **Calle Cuarta** (no es del Distrito).
 - **Cristo Rey** (se ha instalado un aparca bicis en el fondo de saco de la calle de Añastro, la Avenida de San Luis es Red Básica de Transportes).
 - **Calle Andorra** (giradas visitas a la zona no hay bicicletas estacionadas. Consideramos que un aparca bicis en la calle de Silvano, Red Básica de Transportes, sería una solución adecuada. Por otro lado, desde el distrito se ha propuesto una actuación en la calle de Andorra y se van a reducir algunas de las plazas de estacionamiento en línea, por un avanza aceras en el acceso a la IDB, paso de vehículos elevado y adaptación de plazas de movilidad reducida a la normativa actual por lo que no creemos que sea una buena ubicación la instalación de un aparca bicis como reserva dotacional en la calle indicada).
 - **Calle de Haendel, 8** (girada visita no hay suficientes bicis o motos en la ubicación solicitada).
 - **Calle Cuevas de Almanzora, 32** (es Red Básica de Transportes, en los fondos de saco no hemos visto suficientes motos).
 - **Calle Vélez Rubio** (la calle de Vélez Rubio es Red Básica de Transporte).
 - **Frente a calle de Mesena** (se van a instalar una reserva de motos en la ubicación solicitada y se están estudiando nuevas reservas ya que el edificio de Acciona genera una alta demanda de aparcamiento de motos en los alrededores del inmueble ya que el número de plazas en los garajes y aparcamientos del inmueble es muy reducido no dando solución a la demanda existente).
 - **Calle Uría, 1-5** (no hay suficiente número de motos, pendiente de nuevas visitas).
 - **Calle Oña** (Es Red Básica de Transportes, no tenemos competencias).
 - **Calle Alcorisa, 11** (Se han propuesto dos reservas de motos en el número 12 y en el número 63).
- **Urbanismo**
 - . **Solicitud de información de expedientes de Instalación de Ascensores:**
 - **502/2023/101197 – Expte. 350/2022/6320**

Es un ascensor que ha tenido que ir en dos ocasiones a la Mesa técnica de Ascensores, la última en noviembre de 2023, ha sido requerida nueva



COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

documentación que han aportado el día 4 de marzo del 2024. Se procederá a su resolución.

- **502/2023/105532 - 502/2023/149713 – Expte 350/2022/2495**
Este expte se informó en enero de 2024 y está resuelto.
- **502/2023/105796 – Expte. 118/2019/4859**
Esta archivado, el informe técnico se firmó el 19 mayo del 23, hubo expediente de reclamación patrimonial que tb fue informado.

. Solicitud de información, demora tramitación de expedientes:

- **118/2021/3836**
Se trata de una autorización de uso del Colegio Nuria Espert. Esta Notificada y resuelta en 25 días.
- **118/2021/02836**
Se trata de una licencia de nueva planta de vivienda colectiva, los informes de bomberos y de saneamiento se evacuaron en noviembre del 22 y marzo del 23 respectivamente, fue informado favorablemente por el servicio técnico en abril del 23.
- **118/2023/656**
Se trata de una orden de ejecución que entró en el Servicio Técnico en marzo 2023 y se emitió informe técnico en julio 2023, desde entonces figura en el servicio jurídico sin resolver.
- **502/2023/101103**
Terminación obras en la cubierta del PAR Cuevas de Almanzora. La finalización de esta obra es el día 19 de septiembre de 2023, y la recepción de la misma del 24 de octubre del mismo año.

UNIDAD DE CULTURA

- **CC Carril del Conde:**
 - Supresión de la actividad clases de baile: Se recupera dicha clase en un horario consensuado al menos por la mayoría de los alumnos que asisten. Dichas clases se recuperan a lo largo del periodo lectivo correspondiente, en ningún caso los alumnos pierden la clase.
- **CC Federico Chueca:**
 - Falta de material: La empresa responsable de impartir los talleres debe aportar un material y los alumnos otro tipo de material de carácter personal. El problema de material se subsanó tras verificar la situación y tratarlo con el adjudicatario del servicio.



COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

- Dificultad baja actividad Conocer Madrid: La usuaria se dirigió al Centro Cultural y su personal administrativo gestionó la baja de la actividad y no se cobró el 2º trimestre.
- **CC Hortaleza:**
 - Profesor de la Actividad Conocer Madrid: Se sustituyó el monitor para la impartición del taller.
- **CC Sanchinarro:**
 - Falta de espacio en la sala de lectura: El número de puestos en la sala de lectura no se puede ampliar.
 - Problemas inscripción Sala de Estudio: El Distrito de Hortaleza no ha dispuesto sistema de inscripción alguno para la utilización de la Sala de Estudio.

DEPARTAMENTO DE EDUCACION

Número plazas en las escuelas infantiles:

- El número de puestos escolares y las ratios de cada nivel vienen determinadas por lo establecido en el artículo 7.1 y la Disposición transitoria primera de la Ordenanza Reguladora del Servicio de Escuelas Infantiles del Ayuntamiento de Madrid y por la Resolución del órgano municipal competente que apruebe para cada curso escolar la correspondiente convocatoria de admisión, en función de aspectos como el número de unidades en cada Escuela Municipal, la estructura de configuración inicial de las aulas, el número de niñas/os con necesidades educativas especiales, entre otros. En el caso particular de las escuelas infantiles pertenecientes al Distrito de Hortaleza, el número de alumnos por cada escuela es de 156 alumnos como máximo.

Edad de incorporación a las escuelas infantiles

- El artículo 12 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificado por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, que la Educación Infantil constituye una etapa educativa con identidad propia, que atiende a niñas y niños desde el nacimiento hasta los seis años de edad y según la Ordenanza, en su artículo 11.4, establece: “en ningún caso se admitirán niños/as de edad inferior a los 3 meses de edad” y en su artículo 15.3 menciona: “para formalizar la matrícula es necesario que el niño o la niña admitido/a haya nacido aunque su incorporación no se producirá antes de que haya cumplido los tres meses de edad”.

Incidente con el menor en la Escuela Infantil Las Pléyades

- Conforme y consultado el Informe de la directora de la escuela se comprobó que la zona donde realizan los juegos estaba libre de obstáculos, la dirección de la escuela llamó al 112 para recibir asesoramiento, el médico del Samur comprobó que el



menor estaba consciente y recomendó a la familia llevar al menor a su pediatra. Posteriormente se intentó contactar con la familia sin éxito.

UNIDAD DE PARTICIPACION CIUDADANA

- **Reclamaciones presentadas por los ruidos originados por el Taller de Batucada dentro del Servicio de las Tardes de Manoterias y Taller de Batucada dentro de su PIBA de 2023.**

Las medidas puestas en marcha a través del seguimiento sobre la ejecución del servicio, y relacionadas con el contenido de las reclamaciones presentadas, consistieron en lo siguiente:

1. Tratar de minimizar el impacto acústico originado por el Taller de Batucada, al desplazar el desarrollo del servicio uno de los dos días de Taller fuera de su ubicación habitual.
2. Tomar todas las medidas posibles cuando la actividad se ejecutaba en el entorno del que procedían las quejas, para aislar la actividad y que afectara lo menos posible a las molestias acústicas (cierre de puertas, ventanas).
3. Impulsar a iniciativa de esta Unidad la valoración por medio del Departamento municipal competente del impacto acústico por parte del Taller de Batucada. Dicho informe de las actas de inspección aportadas concluyó que los niveles sonoros estaban dentro de la legalidad.
4. La actividad fue suspendida por indicación del Distrito a escasas fechas de la finalización.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

Todas las reclamaciones relacionadas con cita previa, en su mayoría, son incidencias del 010, por tanto, se ha tomado la decisión de reenviarlas inmediatamente para que este servicio pueda emitir su respuesta. En tanto, desde el centro de Servicios Sociales se atiende a esa demanda en concreta para evitar mayor demora.

Las quejas sobre el trato recibido por el personal se han tratado con la persona directamente, a menudo el malestar viene derivado de los tiempos de espera para ser atendidos.

En cuanto a los tiempos de espera, se han tomado medidas de choque en algunas unidades de trabajo social con la cobertura de algunas vacantes en el departamento reduciéndose la demora.

Las incidencias en el Centro de mayores San Benito se han resuelto con la empresa adjudicataria, exigiendo el cumplimiento de sustitución de personal ante las bajas de larga duración.



SERVICIOS JURIDICOS

- **Retrasos en la tramitación de expedientes de disciplina**

Los expedientes de Disciplina conllevan una serie de trámites que deben ser realizados tanto desde la Sección de Disciplina del Servicio Jurídico como desde otras dependencias no sólo del Distrito sino de otros servicios municipales no adscritos al mismo.

Se trata de cuestiones complejas que llevan una prolija tramitación, lo que unido al importante volumen de expedientes, consecuencia de la diferente tipología edificatoria existente, así como el que en la Sección de Disciplina se tramitan todos los expedientes sancionadores, de los distintos tipo, sanidad y consumo, urbanismo, de terrazas de veladores o de cualquier otro tipo, hace realmente difícil cumplir con los plazos establecidos en la normativa aplicable, circunstancia que se agrava ante la escasez de medios personales.

- **Retraso sufrido en las tramitaciones de licencias de supresión de barreras arquitectónicas:**

La tramitación de las licencias para la supresión de barreras arquitectónicas se encuentra sometida a la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid lo cual implica un procedimiento administrativo que atraviesa distintas fases en las que no sólo está inmerso en negociado tramitador sino otras dependencias municipales y el mismo interesado.

En ocasiones, la dilación en la obtención de las licencias de supresión de barreras arquitectónicas puede deberse también a la falta de documentación que ha de aportar el interesado previo requerimiento, bien al retraso en la obtención de informes de otras dependencias municipales, del distrito o de las Áreas.

En lo que compete al negociado tramitador de este tipo de expedientes, las medidas implantadas el año anterior relativas a la dotación de personal han mejorado el incremento de la resolución de expedientes más antiguos, así como la posibilidad de mejorar los tiempos de respuesta al ciudadano.

Por otra parte, se prevé que el nuevo personal asista a cursos de formación sobre el manejo de las aplicaciones y otras que le sean de ayuda en el desempeño de sus funciones.

Es intención de este Servicio jurídico continuar con la mejora en la atención al ciudadano y la resolución de sus demandas en la medida en que sea de la competencia del Servicio jurídico.

- **Quioscos abandonados**

La Ordenanza Reguladora de los Quioscos de Prensa, de 27 de febrero de 2009 tiene por objeto establecer el régimen jurídico aplicable para la instalación y funcionamiento de los quioscos destinados a la venta de periódicos, revistas, publicaciones periódicas



y otros productos que de manera complementaria puedan ser susceptibles de comercialización conforme a los criterios establecidos en la misma.

El adjudicatario de la concesión tiene la obligación de retirar el quiosco por su cuenta y sin derecho a indemnización alguna, en aquellos supuestos de extinción del título habilitante establecidos en la presente ordenanza.

Cuando el adjudicatario no cumple con dicha obligación, la Administración procederá a su retirada mediante ejecución subsidiaria de conformidad con lo dispuesto en el capítulo VII, del título IV de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Esto no ha podido realizarse en ejercicios anteriores ante la falta de crédito presupuestario.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Para las actuaciones, proyectos o planes referidos en el apartado anterior y cuyo recorrido permita disponer de indicadores válidos de rendimiento.

Para las medidas correctoras puestas en marcha en 2023 para dar respuesta a los ámbitos de mejora señalados por la ciudadanía mediante el Sistema SyR, habrán de buscarse indicadores válidos de resultados o rendimiento, que permitan aportar referencias sobre su eficacia.

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Indicadores:

El correcto funcionamiento de los equipos, bien sean nuevos o reparados, es supervisado por la empresa de mantenimiento mediante su programa de mantenimiento preventivo. Así mismo las incidencias que surgen en los centros se comunican de inmediato a la empresa de mantenimiento mediante el protocolo establecido en contrato. Técnicos del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana corroboran con personal de los centros afectados la correcta subsanación de la incidencia registrada.

UNIDAD DE CULTURA

- **CC Carril del Conde:**
 - Supresión de la actividad clases de baile.
 1. Se recupera la clase perdida.
 2. Grado de ejecución de la media o plan: acabado.
 3. Tipología de las acciones: sobre gestión.
 4. Grado de ajuste a la medida: solución satisfactoria

- **CC Federico Chueca:**
 - Falta de material



COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

Desde la pandemia de COVID-19, y con el fin de evitar contagios, los alumnos deben aportar material de carácter personal, como esterillas, rulos.

Grado de ejecución de la media o plan: acabado.

Tipología de las acciones: sobre gestión.

Grado de ajuste a la medida: solución satisfactoria

Dificultad baja actividad Conocer Madrid.

El personal administrativo del Centro Cultural gestionó la baja de la actividad y no se cobró el 2º trimestre.

Grado de ejecución de la media o plan: acabado.

Tipología de las acciones: sobre gestión.

Grado de ajuste a la medida: solución satisfactoria

- **CC Hortaleza:**

- Profesor de la Actividad Conocer Madrid

- Se sustituyó el monitor responsable del taller

- Grado de ejecución de la media o plan: acabado.

- Tipología de las acciones: sobre gestión.

- Grado de ajuste a la medida: solución satisfactoria

- **CC Sanchinarro:**

- Falta de espacio en la sala de lectura.

- El Distrito de Hortaleza se encuentra entre los que dispone mayor nº de plazas en Salas de Estudio en Madrid.

- Grado de ejecución de la media o plan: acabado.

- Tipología de las acciones: sobre gestión.

- Grado de ajuste a la medida: solución satisfactoria.

Problemas inscripción Sala de Estudio

El Distrito de Hortaleza se encuentra entre los que dispone mayor nº de plazas en Salas de Estudio en Madrid.

Grado de ejecución de la media o plan: acabado.

Tipología de las acciones: sobre gestión.

Grado de ajuste a la medida: solución satisfactoria.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

Número de reclamaciones reenviadas a sus servicios correspondientes de manera inmediata.

Numero de SYR totales y comparativa con el año anterior, de estas, número de SYR correspondientes a otros servicios



DEPARTAMENTO DE EDUCACION

Se ha dado respuesta clara y concisa en plazo tanto del número de plazas a ofertar como la edad de incorporación de los niños/as en las escuelas infantiles del Ayuntamiento a través de su articulado en la Ordenanza Reguladora del Servicio de Escuelas Infantiles del Ayuntamiento de Madrid y por la Resolución del órgano municipal competente que apruebe para cada curso escolar la correspondiente convocatoria de admisión.

Con relación al incidente en la E.I. Ana de Austria se trata de un suceso accidental y puntual en la que no hubo otra reclamación hasta el momento en concordancia con el suceso a tratar; por parte de los profesionales del centro han actuado de manera rápida y correcta.

**En Madrid, en la fecha que consta en el margen del presente documento,
que es firmado digitalmente según inscripción que figura en el mismo.**

El Coordinador del Distrito



INFORME ANUAL | 2023

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE LATINA

Información de Firmantes del Documento

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 08/02/2024 09:37:59
CSV : 1JRUQC95J3KBKR4J



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Previamente al análisis de las reclamaciones de las diferentes unidades, hay que mencionar que desde la Coordinación del Distrito se han gestionado todas las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos realizando una revisión general y validación de todas las sugerencias y reclamaciones de los distintas Unidades, Departamentos y Servicios de nuestro distrito, haciendo un seguimiento continuado de las incidencias que se producen en los distintos Servicios, al objeto de subsanar las deficiencias observadas para poder prestar un mejor servicio y atención a la ciudadanía.

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

- Se reciben sugerencias sobre la actualización de la información del contenido web del distrito procediendo por la Unidad Gestora Web dependiente de la Concejalía del Distrito, a su actualización.



- Se reciben quejas en relación con notificaciones recibidas por los ciudadanos a través de **Mi Carpeta** a las que no han podido acceder por motivos técnicos o por otras causas, en cuyo caso se pone en conocimiento del departamento que envía la notificación en cada caso y éstos contactan con el ciudadano para poder hacerle llegar la misma.
- Recibimos reclamaciones sobre expedientes de tramitación de distintos tipos de licencias y autorizaciones que, en su mayor parte, solicitan información sobre el estado de tramitación de los procedimientos o bien, dudas en la aportación de documentos o planos para su solicitud.

En todos los casos se ha facilitado al ciudadano la información sobre el estado del expediente y los pasos a seguir para continuar con la tramitación de éste.

- Se siguen recibiendo quejas ocasionadas por la instalación de terrazas, en todos los casos se ha procedido a girar visita de inspección por parte de los técnicos del Distrito para comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la autorización otorgada.

CULTURA

- Quejas por la forma de acceso a los espectáculos que se desarrollan en el Auditorio Paco de Lucía, solicitan el reparto de entradas: se informa a los reclamantes que la apertura de puertas para acceder a todos los espectáculos en el Auditorio “Paco de Lucía” se realiza cuarenta y cinco minutos antes del inicio de los mismos hasta completar aforo; no habiendo reparto previo de invitaciones, siendo éste un método de acceso a la sala sencillo y gratuito, que se ha mostrado como el más eficaz entre las distintas opciones planteadas.
- Quejas por falta de adecuación para conectividad de portátiles en algunas salas de lectura del distrito: Se informó que ya se había realizado la petición al correspondiente servicio. En la actualidad todas nuestras salas de lectura disponen de wifi para los usuarios de ellas.
- Las quejas relativas a los Centros Culturales del Distrito estarían relacionadas con los siguientes puntos:
 - Quejas en la matriculación en cursos y talleres impartidos en los centros culturales: se informa que los procedimientos están establecidos para todo el Ayuntamiento y debidamente publicados y el centro tiene la obligación de ceñirse a ellos.
 - Quejas puntuales del trato recibido por el personal de algún centro, siendo hechos puntuales en lo que se ha mediado por parte de los Servicios Culturales del Distrito para que no vuelvan a producirse situaciones de esta índole.
 - El resto de las quejas relacionadas con los Centros Culturales son situaciones aisladas a las que se ha dado rápida solución por parte de los servicios responsables, como ha



podido ser algún problema de mantenimiento de alguna de las instalaciones (calefacción, aire acondicionado...) o errores en la información de la página web.

- Felicitaciones sobre atención recibida y profesorado, que se ponen en conocimiento del centro respectivo.

CENTROS CULTURALES

CENTRO CULTURAL FERNANDO DE LOS RÍOS

- Reclamación para poder hacer uso del parking del Centro por acompañamiento a menores.
- Quejas sobre el personal encargado de la organización del Salón de actos, que se hace llegar inmediatamente a la empresa.
- Quejas por climatización del centro.

CENTRO CULTURAL MIGUEL HERNÁNDEZ

- Sugerencia sobre nueva actividad del centro, así como felicitación hacia profesora de actividad.
- Queja por falta de contestación a suscripción que fue subsanada telefónicamente.

CENTRO SOCIOCULTURA ROSARIO DE ACUÑA

- Quejas sobre la climatización del centro por exceso de calefacción, se indicó a la empresa de mantenimiento el cambio de horario y apagado de dicha calefacción.
- Reclamación por no aparecer en la web del Centro la cancelación de obra de teatro.

CENTRO SOCIOCULTURAL ALMIRANTE CHURRUCA

- Sugerencia de nuevo mobiliario en Sala de Lectura.
- Agradecimiento por apertura del centro en época de verano.

CENTRO CULTURAL JOSÉ LUIS SAMPEDRO

- Quejas sobre climatización del centro.



DEPORTES

En lo que se refiere a los Centros Deportivos, para un mejor análisis de la situación y a efectos de ver las acciones y medidas adoptadas, así como evaluar los resultados obtenidos, hemos optado por dividir la información en cuatro apartados. Por un lado, veremos los tres Centros Deportivos Municipales del Distrito (Aluche, Gallur y Las Cruces) y, en cuarto lugar, las Instalaciones Deportivas Básicas.

CENTROS DEPORTIVOS**CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL ALUCHE**

- Reclamaciones por no permitir el acceso al centro con bicicleta, aunque dentro del mismo hay instalado un aparcamiento de bicicletas. Se indica que según normativa existente no está permitido el acceso a los Centros Deportivos y se ha solicitado la colocación del aparcamiento de bicicletas en el exterior del CDM.
- Queja por tener solo dos puertas abiertas de acceso al centro: es debido a medidas de seguridad y control que deben adoptarse para acceder al centro.
- Reclamaciones por mantener cerrado el área de piscina desde las 2:30 hasta las 3:00 del mediodía, se informa a los usuarios que debido al tamaño de las piscinas existentes en el Centro Deportivo y la falta de personal en la actualidad, no es posible cubrir todas las plazas de socorristas y personal técnico, necesarias durante ese horario. Se está tratando de solventar dicha situación lo antes posible.
- Reclamaciones por cancelación temporal de clases de atletismo y de gimnasia rítmica, se ha dado respuesta informando de que dado que tanto la disciplina de atletismo como de gimnasia rítmica, requieren de una determinada cualificación por parte del personal, no habiendo personal en la actualidad que pueda prestar dicha actividad, se ha entendido prudente, hasta que se produzca la incorporación del monitor que resulte adjudicatario de la plaza, bloquear la actividad antes del pago de la siguiente mensualidad y así no tener que obligar a los usuarios a que soliciten una devolución de lo abonado por un servicio no disfrutado
- Quejas sobre la tardanza para el acceso a la piscina de verano teniendo las entradas compradas por la aplicación, se informa que, aunque el sistema de compra de entradas por internet facilita el acceso de los usuarios, se hace necesario el control de accesos a las mismas, para evitar la introducción de vidrio, elementos peligrosos y alcohol.
- Reclamaciones sobre la climatización de la piscina cubierta, debido a una avería en el sistema automatizado de control de la temperatura, tanto del agua como de la temperatura ambiente, éste se tuvo que realizar manualmente por parte del personal

Información de Firmantes del Documento



técnico de mantenimiento, siendo imprescindible para el buen mantenimiento de la calidad del aire en el recinto.

- Sugerencias sobre instalación de bancos cerca de las pistas de pádel y trasladar las mesas de ping pong.
- Sugerencias sobre instalación de más jaboneras en duchas e incidir en la limpieza de las mismas.
- Sugerencias sobre mejoras en las pistas de tenis, sobre horario de iluminación e instalación de nuevas redes de tenis.
- Las felicitaciones recibidas son puestas en conocimiento de los monitores.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL GALLUR

- Reclamaciones por el cambio de horario de la actividad de gimnasia rítmica, se informa que en coordinación con la dirección deportiva del CDM Gallur y el club encargado de esta actividad de gimnasia rítmica, se resolvió la situación respetándose finalmente el horario de clase de la temporada pasada.
- Reclamaciones por un par de robos producido en las instalaciones del Centro Deportivo, siendo situaciones aisladas se informa que el CDM Gallur no cuenta con cámaras de seguridad en el interior ni exterior de la instalación principal, ni en zona de piscina, pabellón y pistas de raqueta, no pudiéndose comprobar por esta vía hechos como los descritos, tal como se comunicó, indicando que debían proceder a presentar denuncia ante la policía. Así mismo, se informa que de forma regular/diaria la Policía Municipal realiza visitas con el fin de evitar dichas situaciones.
- Quejas recibidas por trato recibido por el vigilante del CDM Gallur durante el Campeonato de Madrid Sub 16 de la Federación de Atletismo de Madrid, se respondió que sin que en ningún caso sea justificable el proceder o vocabulario utilizado, este incidente se produjo a consecuencia de que determinados usuarios no atendiesen a las indicaciones del personal de la instalación por perturbación reiterada a otros asistentes al Campeonato lo que finalizó con la presencia de la policía municipal.
- Felicitaciones que son puestas en conocimiento de los trabajadores.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL LAS CRUCES

- Debido a la inundación sufrida en la pista de patinaje, la actividad de patinaje fue imposible de realizar en el centro, ofreciendo espacios alternativos a los clubs.
- Reclamaciones por el mal estado de las bicicletas de spinning, habiéndose solucionado el problema de mantenimiento.



- Quejas por la reducción del tiempo de utilización de la sala de musculación, se informa que es una medida tomada en todos los centros deportivos del Ayuntamiento de Madrid para poder dar acceso a más usuarios que no podían hacer uso de ellas al estar ocupadas en la aplicación, aunque no físicamente en los centros.
- Sugerencia de instalación de escalera en piscina pequeña para personas con movilidad reducida.
- Quejas sobre climatización del centro.
- Reclamaciones sobre el agua caliente de los vestuarios, por avería en caldera se dio aviso urgente a la empresa de mantenimiento dejando en funcionamiento una de las calderas y en espera de recepción de piezas de la segunda caldera, lo que fue posteriormente solucionado, contemplándose medidas adicionales en obras de mejor programadas para este ejercicio.
- Quejas relacionadas con problemas de mantenimiento que se ponen en conocimiento de los responsables para su inmediata reparación.
- Felicidades que son puestas en conocimiento de los trabajadores.

INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS

En el caso de las IDB del distrito la queja principal ha sido por las modificaciones que se han realizado en la sala de musculación de la instalación deportiva de Los Caprichos, informando que recientemente se ha renovado el contrato de suministro de material de musculación y cardiovascular (en arrendamiento sin opción de compra), lo que ha implicado la retirada de las antiguas máquinas para sustituirlas por otras nuevas. Dicha sala se ha reubicado en una más pequeña debido a la baja ocupación de la misma.

EDUCACIÓN Y JUVENTUD

- A lo largo de este año 2023 se ha recibido un número mínimo de reclamaciones relativas al mantenimiento de los centros educativos adscritos al Distrito, representando un porcentaje bastante bajo respecto a otro tipo de instalaciones.
- Entre las reclamaciones recibidas estaría la retirada de las pantallas contra COVID, siendo retiradas y almacenadas para una eventual futura utilización.
- Alguna que otra queja sobre mantenimiento de calefacción, siendo subsanada la incidencia rápidamente.



SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL

- Desde el Distrito de Latina se presta atención desde tres Centros de Servicios Sociales que realizan la atención social a los vecinos en turno de mañana y de tarde.
- El colectivo de trabajadores de este tipo de Centros se caracteriza por una alta rotación en sus puestos, lo que provoca situaciones en que la plantilla no se encuentra dotada en su totalidad. Desde el Distrito se ha intentado gestionar con la mayor rapidez la cobertura de dichos puestos no siendo siempre posible.
- La demanda de estos servicios por parte de la ciudadanía se ha visto incrementada en los últimos años.
- Esto ha generado una lista de espera para la atención social y un número de quejas de los vecinos por la demora en ser atendidos en los Centros de Servicios Sociales o, sobre todo, en la modificación de citas ya establecidas. En todo caso, si a través de estas reclamaciones se ha puesto de manifiesto alguna situación urgente, se ha intentado ajustar la agenda para su inmediata atención.
- Se han recibido quejas sobre la atención de algunos trabajadores sociales que han sido puestas en conocimiento de los responsables de Servicios Sociales para que actúen según los casos.
- Se han recibido algunas quejas relacionadas con el servicio prestado con relación a la Ayuda a Domicilio y a la Teleasistencia. En estos casos se ha mediado con las empresas que prestan el servicio para dar una solución lo más adecuada posible.
- Con respecto a los centros de mayores las reclamaciones han sido sobre asignación o cambio de centro solicitados por los usuarios, éstas se han puesto de manera inmediata en conocimiento del servicio responsable para su resolución y sobre temas de mantenimiento de los centros en que, una vez tenemos conocimiento, se cursa aviso a la empresa responsable quienes se encargan de solucionar las incidencias.
- Todas las reclamaciones son gestionadas de forma directa por el Departamento de Servicios Sociales. Desde este Departamento se ponen en contacto con los ciudadanos para solucionar lo antes posible las mismas.

CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES FUERTE DE NAVIDAD

- Quejas por cuestiones de cita previa, en todas ellas se dió respuesta a la persona interesada.
- Sugerencia para volver al método anterior a la cita previa, indicándose las diferentes formas que tiene la ciudadanía para poder solicitar dicha cita, sea de forma presencial, telefónica, por internet o el 010.



- Quejas por la tardanza a la hora de ser atendidos, principalmente para solicitar ayuda a domicilio, debido a la alta rotación del personal se crean situaciones en que la plantilla no se encuentra dotada en su totalidad. Desde el Distrito se ha intentado gestionar con la mayor rapidez la cobertura de dichos puestos, buscando soluciones para reducir las listas de espera y proporcionar una mejor atención a los usuarios.

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES GALLUR

- Quejas por cuestiones de cita previa, en todas ellas se dio respuesta a la persona interesada.
- Quejas por la tardanza a la hora de ser atendidos, principalmente para solicitar ayuda a domicilio, debido a la alta rotación del personal se crean situaciones en que la plantilla no se encuentra dotada en su totalidad. Desde el Distrito se ha intentado gestionar con la mayor rapidez la cobertura de dichos puestos, buscando soluciones para reducir las listas de espera y proporcionar una mejor atención a los usuarios.
- Reclamaciones por el trato recibido por parte del personal del centro, siendo estudiado cada caso y procediendo a las acciones oportunas.

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES LOS YÉBENES

- Las quejas más recurrentes en el Centro son la demora en ser atendidos en los Centros de Servicios Sociales, la modificación de citas ya establecidas y principalmente el problema del contacto telefónico con este Centro. Por lo que se informa de las distintas formas de poder contactar con el centro o solicitar cita previa, tanto telefónica, presencialmente, internet o 010.
- El colectivo de trabajadores de este tipo de Centros se caracteriza por una alta rotación en sus puestos, lo que provoca situaciones en que la plantilla no se encuentra dotada en su totalidad. Desde el Distrito se ha intentado gestionar con la mayor rapidez la cobertura de dichos puestos no siendo siempre posible.
- Debido al aumento de la solicitud de este tipo de servicios se ha generado una lista de espera para la atención social y un número de quejas cada vez más frecuentes de los vecinos por la demora en ser atendidos en los Centros de Servicios Sociales o sobre todo en la modificación de citas ya establecidas.
- Se está trabajando en la búsqueda de soluciones para reducir estas listas y proporcionar una mejor atención a los usuarios.

CENTROS DE MAYORES

- Reclamaciones sobre la climatización de los centros tanto en verano como en invierno, se procede a las distintas programaciones de las temperaturas para acondicionar los espacios y/o la reparación si fuera necesario. Asimismo, se han programado las oportunas obras de sustitución en aquellos centros en que el sistema había llegado al fin de su vida útil.



- Quejas por cambio de profesorado en las actividades impartidas en los distintos centros, intentando que sean cubiertas de una forma inmediata para no dejar sin servicio.
- Felicidades hacia el personal de los Centros de Mayores, tanto por el profesorado como por el resto de trabajadores, agradeciendo cada una de las felicitaciones que recibimos y dando conocimiento al personal.

SALUD

- Como en años anteriores, en este año 2023 las reclamaciones recibidas sobre este bloque de análisis han sido mínimas, principalmente sobre protección animal donde se volvió a abrir expediente por reincidencia en el incumplimiento de la Ordenanza Reguladora de la Tenencia y Protección de los Animales, al mantener al animal de forma permanente en el patio, tanto en horario diurno como nocturno.

MEDIO AMBIENTE

- Estas reclamaciones suelen referirse en su gran mayoría a limpieza de solares, quejas por molestias de obras, colocación de isletas de aparcamiento o poda de árboles, todos estos casos de titularidad particular, donde se procede a informar al reclamante de que el sistema de sugerencias y reclamaciones no es el más adecuado para comunicar estas incidencias, indicándole cómo deben interponer este tipo de denuncias, no obstante, se pone en conocimiento del servicio competente para que giren la correspondiente visita y si lo consideran procedente incoar el expediente disciplinario correspondiente.
- Aviso de asentamiento de personas sin hogar, donde se pasa aviso a policía para su comprobación y en hecho de ser positiva la respuesta, activar el protocolo de Personas Sin Hogar.

ESPACIOS PÚBLICOS

- Sugerencias de eliminación de barreras arquitectónicas, instalación de aparca bicicletas o aparca motocicletas donde se pasa para valoración al departamento correspondiente para su estudio.
- Reclamaciones sobre el estado de aceras y calzadas: son revisadas por nuestros servicios técnicos los cuales pasan a comprobar lo que nos comunican los ciudadanos y se remite al



Servicio competente para solucionar las incidencias que se puedan estar produciendo a la mayor brevedad posible.

MOVILIDAD Y TRANSPORTE

- Debido a la puesta en funcionamiento del Servicio de Estacionamiento Regulado en los barrios de Puerta del Ángel y Los Cármenes, hemos recibido diversas sugerencias para instalaciones de aparcamientos de motocicletas en la zona.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

En el caso de este Distrito, todas las solicitudes que se canalizan a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones tienen un carácter muy concreto, lo que impide tomar medidas de carácter general.

Desde el órgano gestor a lo largo del año 2023 se ha tratado de transmitir a todos los actores implicados en su gestión la importancia de tratar de reducir los tiempos de respuesta, así como de tratar de dar soluciones eficaces y satisfactorias a los solicitantes. Asimismo, a raíz de determinadas reclamaciones, se han puesto de manifiesto situaciones, principalmente de mantenimiento de instalaciones, las cuales se han trasladado a los responsables de conservación y, en su caso, se ha contemplado su subsanación en los correspondientes contratos de obra.

Para el año 2024 se seguirá esta línea de trabajo tratando de mejorar los tiempos de respuesta, profundizando en la eficacia de los diferentes servicios.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Desde la Coordinación del Distrito ponemos especial atención en la reducción del tiempo de acción, solución o respuesta al asunto propuesto junto con la eficacia en las soluciones y resolución de incidencias, haciendo llegar a los diferentes Servicios la importancia de tener en cuenta estos aspectos, siempre que sea posible.

Respecto a las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023, corresponde la valoración de éstas de forma satisfactoria, realizando un seguimiento pormenorizado de las reclamaciones recibidas, así como el estudio y valoración de las sugerencias presentadas por los ciudadanos.



Hay que valorar que el sistema de Sugerencias y Reclamaciones permite establecer con la ciudadanía una comunicación directa que favorece la detección casi inmediata de situaciones a mejorar en nuestro Distrito.

Esto permite a los diferentes Servicios establecer las medidas correctoras de los asuntos de la competencia del Distrito con una mayor diligencia.

Y en los casos en que dichos asuntos son de la competencia de otros Servicios del Ayuntamiento u otras Administraciones Públicas, poner en marcha los mecanismos adecuados para su gestión.

A lo largo del año 2024 se seguirá ahondando en esta línea de actuación a los efectos de mejorar la calidad del servicio y atención prestado a los ciudadanos.

COORDINADOR DEL DISTRITO DE LATINA

Fdo. electrónicamente:
Luis Jesús García Redondo



Información de Firmantes del Documento



INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DISTRITO MONCLOA - ARAVACA

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO MERCHANT SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 22/03/2024 12:50:31
CSV : 1EJKFG555UVVH4FD



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 2023, 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 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2024.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.



1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

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

Las sugerencias y/o reclamaciones presentadas en este distrito han sido las siguientes:

Unidad	2019	2020	2021	2022	2023
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MONCLOA-ARAVACA	698	371	639	760	916

Por materias se desglosan del siguiente modo:

MATERIA	Nº SyR	% de SyR
Deporte	591	64,52%
Cultura	101	11,03%
Movilidad	56	6,11%
Educación y Juventud	42	4,59%
Medio Ambiente	37	4,04%
Servicios Sociales y Cohesión	37	4,04%
Urbanismo	22	2,40%
Vías y Espacios Públicos	12	1,31%
Atención a la Ciudadanía	6	0,66%
Economía	5	0,55%
Administración de la Ciudad	4	0,44%
Salud	3	0,33%
Total	916	100,00%





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 las instalaciones deportivas, que abarca más de la mitad de las reclamaciones recibidas en el año 2023, se refieren incidencias relacionadas con la reapertura de los centros deportivos tras las obras de reforma acometidas, en especial el CDM El Quijote y el CDM Fernando Martín, y algunas incidencias de funcionamiento como: averías en los vestuarios de las instalaciones, cambios o anulaciones de reservas, solicitud de más actividades y averías en máquinas de las salas multideporte, limpieza y mantenimiento en instalaciones.

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 y el cese de algunos de los monitores deportivos por cumplimiento del contrato.

2. Sobre cultura, una parte se reparten entre temas relativos a incidencias sobre problemas con las reservas y/o funcionamiento de las actividades que se imparte en los centros culturales, y otra parte se refiere al funcionamiento de la sala de lectura de CC Julio Cortázar, sustitución mobiliario aunque la gran mayoría se refiere a los diferentes eventos que se han realizado en la Plaza de España, Parque de Oeste y Casa de Campo.
3. Las reclamaciones por movilidad se deben principalmente a solicitudes de instalaciones de aparcamiento para bicicletas y motos.



4. Las reclamaciones encuadradas en la categoría educación y juventud, se trata de la falta de suministro de luz ya que se produjo una avería en un cuadro eléctrico en el CEIP Escuelas Bosque.
5. En cuanto a medio ambiente, prácticamente todas las reclamaciones se refieren a los eventos que se han realizado en Plaza de España, Parque de Oeste y Casa de Campo.
6. En cuanto a servicios sociales, se plantea la dificultad, en algunos casos, de contactar con los diferentes centros y sus trabajadores sociales, o en algún caso, sobre el trato recibido y una parte se refieren a la falta de climatización en uno de los centros de servicios sociales.
7. Las reclamaciones encuadradas en la categoría urbanismo se trata, en la mayoría de los casos, de solicitudes de información sobre el estado de tramitación de licencias o quejas sobre obras que se están realizando, así como de comunicaciones sobre problemas en aceras, solares, etc.

Realizando el análisis por dependencias, se extraen las siguientes conclusiones:

Deportes: De las 591 reclamaciones de Deportes, analizando por instalaciones, resulta lo siguiente:

Fernando Martín. El 26% de las reclamaciones deportivas recaen sobre este centro. Con motivo de la apertura de la piscina climatizada hubo incidencias en las condiciones térmicas del agua del vaso; y también sobre el alto porcentaje de humedad en el ambiente por un mal funcionamiento puntual de la deshumectadora. No obstante no se llegó a cerrar la instalación porque siempre se cumplieron los parámetros establecidos por la normativa vigente.

Alfredo Goyeneche: El 18% de las reclamaciones deportivas recaen sobre este centro. Un porcentaje importante de las quejas de este centro se motivaban en algunas cristaleras rotas en la fachada de la piscina climatizada; causadas fundamentalmente por la actividad de waterpolo. Y también en la ausencia de aire acondicionado, especialmente necesario en la entreplanta superior, donde se dispone de gimnasio y salas multiusos.

Casa de Campo Piscina: suponen el 11 % de las reclamaciones en materia deportiva. Sobre todo se han recibido reclamaciones debido a las condiciones de accesibilidad en los recorridos interiores del CDM. Debido a la orografía del terreno, las pendientes de las rampas que conectan las dos piscinas de verano son muy exigentes para personas con movilidad reducida. También se han recibido sugerencias para disponer de aseos en la piscina de arriba, que desaparecieron tras la última remodelación integral del centro.



José María Cagigal: un 10% de las reclamaciones deportivas recaen sobre este centro. Dichas reclamaciones versan sobre incidencias en la climatización, la calidad de agua de la piscina climatizada, y sobre la necesidad de disponer de más zonas de sombra y árboles.

El Quijote: Nuevo CDM con piscina de verano, salas multiuso y pistas de pádel. Al tratarse de una instalación abierta en el verano de 2023, muchas reclamaciones han derivado de los ajustes necesarios de la puesta en marcha de la piscina. Especialmente, relacionados con la falta de sombras y una zona de pradera de césped que se secó. También se han recibido algunas quejas por el fallo de la grúa que permitía a las personas de movilidad reducida el acceso al vaso de la piscina.

Pistas Arroyo Pozuelo y estanque de tormentas

Quejas principalmente por la programación y estado de la iluminación.

Centros culturales: De las 101, la mayoría son reclamaciones recibidas son por la celebración de los eventos del Festival de verano La Estival y Festival de La Hispanidad en Plaza de España, por el elevado volumen de las actuaciones y suciedad, y el espectáculo del Mad Blue en el paseo de Camoens, también por el elevado volumen en el que se desarrollaron los espectáculos. En relación con el Centro Cultural Julio Cortázar, las reclamaciones se refieren a algún cierre puntual y a la solicitud de más horarios de apertura de la sala de estudio y a cambios en el profesorado.

No se encuentra un gran volumen de reclamaciones en otras instalaciones del Distrito, por lo que no se considera necesario abordarlas de manera individual.

Mención especial a

- 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

Medidas adoptadas:

Respecto a los centros deportivos, durante el ejercicio 2023 finalizaron las obras de los Centros Deportivos Municipales El Quijote, y Fernando Martín y las instalaciones se han reabierto en su totalidad. Las reclamaciones recibidas durante el ejercicio 2023 relativas a la falta de equipamiento tras la apertura de dichas instalaciones, han sido resueltas al ir suministrándose todo el equipamiento necesario.

Por otra parte, en cuanto a las reclamaciones por falta de personal de las instalaciones deportivas, se están manteniendo reuniones con la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos, para la cobertura de plazas, estando limitada la contratación de personal por la tasa de reposición de efectivos marcada por el gobierno estatal.



En El Quijote: Solucionados los problemas de sombra, y praderas. La empresa adjudicataria de las obras de remodelación integral está solucionando la reparación de la grúa de piscina para personas de movilidad reducida.

En Jose M^a Cagigal: para solucionar los problemas de calidad del agua se han ejecutado en el mes de diciembre las obras de mejora del sistema de filtración.

En Alfredo Goyeneche: se sustituyeron las cristaleras de piscina que estaban dañadas.

En IDB Arroyo Pozuelo e IDB Estanque de Tormentas. Se ha sustituido la iluminación por tecnología LED, consiguiendo mejores condiciones lumínicas, con un consumo eléctrico mucho menor.

Medidas proyectadas:

Por parte del Distrito se sigue trabajando en la mejora de todas las instalaciones y los centros adscritos al mismo, con actuaciones de mejora, y ampliando los servicios que se prestan.

Este mes de marzo se pondrá en servicio una nueva IDB denominada Francisco de Goya. Los más de siete mil metros cuadrados de esta instalación incluyen pistas de baloncesto y voleibol, pista de patinaje, zona de juegos infantiles, y zona cardiosaludable para adultos y mayores.

CDM Jose M^a Cagigal: se está finalizando un proyecto de renaturalización del CDM, para mejorar las zonas sombreadas; mejorar los espacios y zonas de circulación; y aumentar las superficies de praderas y el número de especies vegetales. El proyecto se finalizará en el mes de abril, y se espera que sea ejecutado a finales de 2024.

CDM Alfredo Goyeneche: se ha proyectado una remodelación integral del sistema de climatización, para que incluya también la refrigeración (aire acondicionado) de la planta superior. Con el proyecto de ejecución terminado, se espera acometer la obra, que supone una inversión de un millón de euros.

Asimismo se van a adquirir unos paneles indicadores de CO₂, temperatura y humedad, y medidores de CO₂ para las piscinas climatizadas.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023



Asimismo, un porcentaje importante de las reclamaciones se ha debido a las incidencias en los Centros Deportivos que se pusieron en funcionamiento tras las obras de reforma, en especial, por problemas en las nuevas instalaciones de climatización y por el retraso en la llegada del nuevo equipamiento, cuestiones que en su mayoría, ya han sido solucionadas.

Firmado electrónicamente
COORDINADOR DEL DISTRITO DE
MONCLOA-ARAVACA
Alberto Merchante Somalo.

Información de Firmantes del Documento



ALBERTO MERCHANT SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 22/03/2024 12:50:31
CSV : 1EJKFG555UVVH4FD



INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACION DISTRITO MORATALAZ

Información de Firmantes del Documento

GONZALO RUIZ GALVEZ - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 10:34:12
CSV : 15X6LVSC4TNH7675





1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Las reclamaciones y sugerencias que se han realizado en la anualidad 2023 en el distrito de Moratalaz han sido muy variadas y en general se refiere a cuestiones que afectan de forma individual al solicitante.

Ninguna reclamación sobre un tema colectivo ha superado, el 6,26 % de las solicitudes presentadas. Señalamos a continuación aquellas que consideramos que, por su naturaleza, pueden afectar a la calidad de servicios que ofertamos:

- Rotura del sistema de climatización de la escuela infantil La Sabina en el mes de enero, supuso una protesta masiva de los progenitores.
- La instalación deportiva Dehesa de Moratalaz cambió de concesionario produciéndose numerosas reclamaciones que anteriormente no se habían producido.
- Falta de profesorado para la impartición de clases dirigidas en los 2 centros deportivos del distrito, supuso la anulación de las clases al carecer de personal cualificado que pudiera impartirlas.
- Rotura de los filtros de la piscina climatizada del polideportivo Moratalaz, que permitía el baño, pero el aspecto visual del agua no era cristalino.
- Puesta en marcha del sistema digital de penalización por no asistencia a las clases de los polideportivos.
- Reserva de un vaso de la piscina de verano del polideportivo Moratalaz para uso exclusivo de los campamentos deportivos organizados por el centro.
- Falta de agua caliente en los vestuarios de la sala de musculación del polideportivo Moratalaz.
- Utilización de la felicitación como forma de presión para no realizar los cambios de profesorado de la escuela de rítmica que se imparte en el polideportivo La Elipa

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

- Escuela infantil Sabina: el sistema de calefacción de la escuela infantil que se instaló no estaba respondiendo a las necesidades del edificio. Se ha instalado una caldera de apoyo que ha solucionado el problema.
- Cambio de concesionario de la instalación deportiva Dehesa de Moratalaz: se ha intensificado la supervisión por parte de la junta de la buena ejecución del servicio.
- Falta de profesorado en los polideportivos. Al no depender del distrito la contratación de personal, este tipo de reclamaciones no son subsanables.





Cuando se producen es porque desde el polideportivo se han agotado todas las posibles soluciones para continuar con la prestación de la actividad.

- La piscina climatizada precisa la sustitución del sistema de filtrado del agua , obra que está presupuestada su ejecución en 2024. Hasta que pueda acometerse, se han intensificado la limpieza manual y periódicamente se realiza un filtrado más profundo.
- La penalización por fallos en el sistema de control digital fue subsanada con la corrección manual en los polideportivos, actualmente no se producen.
- Reserva de vaso de piscina de verano se ha realizado una reprogramación de las actividades para el 2024 que permita compatibilizar el desarrollo del campamento con el uso libre de la instalación.
- Agua caliente sanitaria en vestuarios, Está previsto la acometida de reforma de la instalación en 2024 para resolver esta situación.
- El sistema SyR ayudó a detectar las dificultades que se estaba produciendo en el desarrollo de la escuela de rítmica que se desarrolla en el polideportivo La Elipa, pudiendo aplicar las medidas correctoras con el club con el que está conveniado la actividad

2. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Tal y como se describe en los apartados anteriores, cada causa lleva implícita una acción correctora, el indicador sería la ejecución de esa medida.

Desde el distrito de Moratalaz, además de dar una respuesta a la ciudadanía sobre aquello que le preocupa, se intenta resolver el motivo que provocó su reclamación si es competencia directa en la anualidad en que se produce.

Cuando las reclamaciones se refieren a roturas o reformas de instalaciones municipales, los técnicos municipales comparten con la vecindad la necesidad de mejora, y al ser preciso realizar una inversión, depende de la existencia de crédito presupuestario para esa anualidad, o bien, se contempla para el siguiente año.

La falta de prestación de actividades por carencia de personal es un tema que preocupa por carecer de las herramientas necesarias para su solución.

El indicador más valido es la reiteración de la reclamación. La ciudadanía cuando el problema continua, persiste poniendo reclamaciones hasta que se resuelve la incidencia o bien se le informa que lo que solicita no es posible

Responsable de la Unidad Gestora
(Coordinador de Distrito de Moratalaz)
Firma electrónica





INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DISTRITO PUENTE DE VALLECAS

0

Información de Firmantes del Documento



MADRID

NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 15/03/2024 14:02:21
CSV : 1YYA66TNPON6HB45





DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

Las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2023 referentes al Departamento de Servicios Sociales se pueden agrupar en las siguientes áreas:

Atención al público, citación, gestión y tramitación de expedientes: Se han planteado un total de 59 quejas en este ámbito. En estas se incluye aquellas quejas relacionadas con la lista de espera, la atención recibida por el centro y/o profesionales. Las quejas tienen que ver con las graves dificultades para contactar telefónicamente con el centro, la demora en las citas y las dificultades para acceder a los centros.

El Departamento de Servicios Sociales cuenta con 21 vacantes y 5 bajas laborales lo que supone por un lado una carga de trabajo que es percibida por la ciudadanía y, por otra parte, incide en las listas de espera, en las dificultades para contactar con el centro o el retraso en las ayudas y otras gestiones.

Centros Municipales de Mayores. Durante el 2023 las quejas relacionadas con los centros municipales de mayores han sido 15, relacionadas principalmente con la lista de espera para acceder algunas actividades, quejas de algún monitor/a, cierre de la cafetería en el Centro de Mayores de Navacerrada durante 15 días por demora en la adjudicación del contrato y la falta de animación sociocultural en el mes de agosto (22 días) por retraso en la adjudicación. El servicio de comedor y cafetería recibe algunas quejas en cuanto a la calidad y cantidad de sus servicios.

Incidencias Servicios Técnicos. Se han registrado 5 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. Se han recibido 4 felicitaciones relacionadas con la atención de las trabajadoras sociales.

Otras: Se han presentado quejas en relación con centros de día que se han remitido a la Dirección General de Mayores del Área de Gobierno de políticas Sociales, Familia e Igualdad y 2 quejas relacionadas con asentamientos de Personas Sin Hogar.

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

- Se inician de nuevo los grupos informativos de prestaciones con el fin de agilizar listas de espera.
- 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 traslado al profesional de referencia para buscar soluciones llevándose a cabo el cambio de profesional si así se ha valorado por parte de la dirección.
- Se ha iniciado un impulso a la comunicación con la ciudadanía a través del mail y este 2023 cerca de un 35% ha sido atención por esta vía. Es necesario seguir incidiendo en esta nueva forma de comunicación y en el tiempo de respuesta.
- Se ha trasladado a la Junta de Distrito las quejas manifestadas en cuanto a incidencias técnicas de los edificios.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

- El principal problema es que ante la falta de personal la calidad de la atención ha disminuido. La ciudadanía tiene serias dificultades para acceder telefónicamente a los centros, conseguir una cita con inmediatez, retraso de algunas prestaciones sociales entre otras.
- 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.
- La marcha de las Unidades de Valoración, atención y tramitación de ayudas (20 personas) ha supuesto que el trabajo que venían realizando pasa a ser tarea de una plantilla de por sí mermada y las citas que antes eran atendidas por la UVAT ahora son atendidas por las trabajadoras sociales de zona lo que ha añadido una importante lista de espera.
- El número de quejas en cuanto a la atención social primaria se ha reducido pasando de 75 a 59.
- Se ha reducido el número de quejas respecto a la atención recibida en los centros.
- Solo se han recibido 4 quejas de Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Se va haciendo un uso cada vez mayor de 010 y cita previa.





UNIDAD DE DEPORTES

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023

INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS (IDBs)

En las Instalaciones deportivas Básicas (IDB), las reclamaciones presentadas durante 2023 se pueden dividir en tres bloques:

El primero representando prácticamente por un 90% están relacionadas por la falta de mantenimiento de estas, un 5% relacionadas con un uso inadecuado de estas instalaciones y el 5% restante están relacionadas con las solicitudes de establecimiento de un horario de encendido y apagado de las mismas.

CDM ÁNGEL NIETO

Durante el año 2023 se han asignado un total de 151 SyR al CDM Angel Nieto, 149 sugerencias o reclamaciones y 2 felicitaciones.

Las tres principales causas de presentación de reclamaciones o sugerencias se detallan a continuación:

El primer motivo que suma un total de 68 reclamaciones, hace referencia a la falta de clases abiertas por la pérdida de profesorado, esta cifra supondría un 45% del total de las presentadas condensándose todas ellas en el mes de septiembre.

La segunda causa con un total de 30 reclamaciones, es debida al cierre de la piscina los fines de semana, servicio que se venía prestando, y que cesó debido a la incorporación del técnico socorrista que prestaba servicio a su centro deportivo de origen, estas reclamaciones suponen un 20% del total de la presentadas.

El tercer grupo de reclamaciones relevantes con un total de 12 presentadas, es motivado por el cambio en el sistema para la obtención de plaza y la aglomeración que esto supuso de los usuarios en las taquillas, esto suponen un 10% del total de las reclamaciones.

CDM ENTREVÍAS

Durante el transcurso del año han sido asignadas al CDM Entrevías **114 SYRs**. Comparando con el ejercicio anterior, se observa un ligero descenso (5,8 %) en relación con las 121 recibidas en el 2022.

Según categorías, de forma descendente, se dividen de la siguiente forma:

40 SYRs relacionadas con las normas, y su disconformidad con las mismas. 14 de ellas relacionadas con las pérdidas de plaza en Actividad dirigida de renovación mensual, en su mayoría, por falta de domiciliación en los plazos establecidos. Del resto también es reseñable la percepción negativa por parte de la ciudadanía a las normas de acceso y control en la sala de musculación, así como en la piscina de verano.





27 SYRs relacionadas con el servicio deportivo y su gestión. En este grupo se pueden observar dos grandes grupos. Las relacionadas con las ausencias de técnicos deportivos y las incidencias derivadas de estas (15), y las que expresan disconformidad con las modificaciones en los cambios de programación (9).

19 SYRs relacionadas con la falta de mantenimiento y limpieza en la instalación. 14 de estas reclamaciones son incidencias y averías que dependen de la empresa de mantenimiento.

10 SYRs relacionadas con la falta de atención a los usuarios por parte del personal municipal.

6 SYRs relativas a aspectos de seguridad en las instalaciones.

3 SYRs relacionadas con aspectos tecnológicos.

2 felicitaciones.

CDM PALOMERAS

El mayor porcentaje de las reclamaciones asignadas a este Centro Deportivo en el primer semestre del año 2023 estuvieron relacionadas con el retraso en la reapertura de la piscina climatizada, así como de la sala de musculación, aunque esta última en menor medida.

Durante el segundo semestre del año se formularon reclamaciones sobre la piscina climatizada que versaron sobre las reducidas dimensiones de sus vestuarios, la falta de dotación de estos o la temperatura del agua de los vasos o la ausencia de banderines de volteo.

En menor porcentaje se han recibido reclamaciones por diferentes motivos o circunstancias como, por ejemplo, sobre el cierre de las gradas de los campos de fútbol, fallos en la aplicación informática, trato recibido, climatización de espacios, limpieza, etc.

Durante la temporada estival de verano, algunas de las reclamaciones que se se recibieron estaban vinculadas con la prohibición de fumar y otras con el cierre de algún vaso en determinadas fechas por falta de personal sanitario que la normativa vigente establece para poder prestar- servicio al público.

En relación con las clases y escuelas deportivas, se recibieron un número bajo de reclamaciones y de contenido diverso, tales como, la suspensión de alguna clase, el deseo de ampliación de los horarios en alguna actividad o la falta de mantenimiento o limpieza adecuada de algún espacio donde se imparten.

CDM WILFRED AGBONAVBARE

Durante el año 2023 se recibieron un total de 121 reclamaciones asignadas al CDM Wilfred Agbonavbare que se pueden agrupar en 5 grandes grupos:

Instalaciones y equipamientos:	19%
Obras y mantenimiento:	60%
Clases y escuelas:	7%
Procedimientos administrativos:	10%
Felicitaciones:	4%





Las 121 reclamaciones recibidas, casi se ha triplicado el número respecto a las 42 reclamaciones que se recibieron en el año 2022.

Entre las razones del aumento del número de reclamaciones está, sin duda, el cierre temporal de la piscina, ordenado este cierre por el Departamento de Salud Ambiental de la Subdirección General de Salud Pública, del Ayuntamiento de Madrid, por el mal funcionamiento del climatizador que provocaba valores de temperatura y humedad fuera de los rangos permitidos por el RD 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas. Por este motivo se recibieron 61 reclamaciones, la mitad de todas las reclamaciones recibidas en 2023.

A la vista de los datos generales, sigue destacando, con el 72% las reclamaciones relacionadas con la instalaciones y equipamientos, por un lado, y obras y mantenimiento por otro, que están íntimamente relacionados. El principal problema de los equipamientos es su obsolescencia y/o un déficit de mantenimiento e inversión.

En el apartado de Instalaciones y equipamiento sigue destacando, con un 19% del total de reclamaciones, las que informan del estado y antigüedad del equipamiento de la sala de musculación, concretamente de los aparatos de tonificación que datan del 2003.

En cuanto a obras y mantenimiento ya se ha indicado el 50% sobre el total de reclamaciones aquellas relacionadas con el cierre de la piscina, que vino a sumarse al cierre del vaso de enseñanza en agosto de 2021 por deficiencias detectadas en el forjado. Destaca la disminución del 14% al 8% las reclamaciones referidas a las duchas de vestuario de piscina, donde se suprimieron los pulsadores mezcladores por válvulas mezcladoras centralizadas en el año 2022.

Las reclamaciones sobre clases y escuelas han experimentado un importante descenso y, básicamente, son solicitudes de aumento de actividades y profesorado. Cabe destacar en este apartado, el 4% de felicitaciones recibidas por algunos de los monitores/as deportivos/as.

Se mantienen con un 10% las reclamaciones sobre procesos administrativos. En este grupo se encuentran reclamaciones sobre listas de espera, aglomeración en las taquillas en determinados periodos puntuales de la temporada, problemas con la gestión de las bajas de domiciliación de recibos y al desconocimiento de la normativa por parte de los usuarios/as.

Por último, se recibieron 5 reclamaciones (4% del total) por el cierre de los accesos de pistas polideportivas y 3 (2% del total), por falta de asientos para los espectadores.

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS (IDBs)

En diciembre de 2023 se formalizó la adjudicación de un Contrato promovido por la Unidad de Deportes denominado Cubos Fit , consistente en la instalación de unos Cubos en distintas





zonas del distrito para la realización de deporte a través de clases impartidas por monitores. Dos de estos Cubos se han instalado en dos Instalaciones Deportivas Básicas del distrito, con el objetivo de promover el deporte entre los ciudadanos, fomentando hábitos saludables y evitando de esta manera un uso inadecuado de las IDBs.

Asimismo, se ha contemplado en el nuevo Contrato de Seguridad y Vigilancia de la Junta Municipal de este distrito incluir la apertura y cierre de aquellas IDBs que tienen una mayor incidencia de vandalización o de un uso inadecuado de las mismas.

Por otro lado, la Agencia Madrid Salud, dentro de un Proyecto, impulsado por la Unidad de Deportes del distrito, denominado Sembrando Salud a través del deporte, ha desarrollado un programa dirigido a evitar o reducir el consumo de alcohol entre los adolescentes y jóvenes que, durante su tiempo libre, se reúnen en instalaciones deportivas básicas del distrito de Puente de Vallecas.

Por último, tanto desde el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana como desde la Unidad de Deportes, se ha establecido un horario unificado de encendido y apagado del alumbrado de las Instalaciones Deportivas Básicas y variable según la estación del año,

CDM ÁNGEL NIETO

En relación con las medidas adoptadas para atender las reclamaciones debidas a la falta de clase abiertas cabe destacar la incorporación de profesorado para cubrir la plaza dejada por la trabajadora en excedencia y la cobertura de las bajas que en ese momento había en el centro deportivo.

Para dar respuesta a la situación del cierre de la piscina climatizada del CDM Ángel Nieto durante los fines de semana, se solicitó la creación de un puesto de técnico socorrista que permita dar servicio en la piscina durante los fines de semana. Dicho Monitor Socorrista se ha incorporado en enero de 2024.

En cuanto al tercer grupo de reclamaciones motivadas por el cambio en el sistema de obtención de plaza, se prevé establecer un sistema de renovación ON -LINE y/o por especialidades y edades de forma presencial, para que de esta manera, el usuario pueda optar por el sistema que mejor se acomode a sus necesidades, en el plazo establecido y así, no acumular todas las inscripciones en el mes de septiembre evitando el colapso de la taquilla.

CDM ENTREVÍAS

Las medidas que se han adoptado, por parte de la dirección del CDM Entrevías, con relación al primer gran bloque de reclamaciones, que son las relacionadas con la disconformidad con las normas del Centro deportivo, están orientadas a la información. Exponiendo con más detalle a los usuarios, el funcionamiento y las normas de la instalación deportiva. Para ello se está trabajando desde el centro deportivo en la elaboración de carteles informativos personalizados y en un sistema de información digital accesible desde códigos QR.

En cuanto a las reclamaciones relacionadas con el servicio deportivo, se está trabajando en una programación deportiva que permita paliar las consecuencias que se producen cuando existen ausencias del profesorado.





Por otro lado, se lleva un seguimiento exhaustivo de las incidencias relativas a las deficiencias en el mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, que se comunican a la empresa de mantenimiento, y de esta manera conseguir que los tiempos de espera en la ejecución de las reparaciones se vea reducido.

Por último y en relación con las reclamaciones relativas a la falta de atención del personal municipal hacia los usuarios, se ha dado traslado de estas a todos los trabajadores del centro deportivo. Se han detectado las situaciones que pueden provocar estas percepciones por parte de los ciudadanos con el objetivo de corregir las actitudes y comportamientos que puedan ser percibidas como falta de atención.

CDM PALOMERAS

Las acciones o medidas que se han adoptado en lo referente a las reclamaciones recibidas sobre la piscina climatizada y vestuarios, en el mes de junio de 2023 se reanudó el servicio en la piscina climatizada tras haber estado cerrada en los últimos años. Se han los vestuarios de la piscina con un mayor número de bancos y perchas.

Para paliar el problema del tamaño reducido de los vestuarios de la piscina climatizada, desde la dirección del Centro deportivo se está valorando limitar su uso en exclusiva a los usuarios de piscina.

Asimismo, se ha subsanado la avería que generó la bajada de temperatura en el agua de los vasos de la piscina, aunque siempre se mantuvieron dentro de los parámetros establecidos por ley.

Sobre las reclamaciones relativas al cierre de la sala de musculación se siguen agilizando desde la Unidad de Deportes de esta junta Municipal de distrito, los trámites para la adquisición de las máquinas estimándose la puesta en marcha de este Servicio en el año 2024.

En cuanto a las reclamaciones relacionadas con la reparación de las gradas del campo de fútbol, dada la naturaleza estructural de la actuación excede a las competencias de la Junta Municipal de Distrito, razón por la que se ha puesto en conocimiento del Área correspondiente.

Cuando se reciben reclamaciones sobre el trato recibido por algún empleado/a, desde la dirección del Centro Deportivo se investiga sobre la situación referida, tomando si fuera necesario, las medidas oportunas y evitar que se reproduzcan situaciones similares.

Para paliar las bajas temperaturas en salas del interior del pabellón, se solicitaron calefactores portátiles a la empresa de mantenimiento.

Se amplió en 15 minutos el margen con que se permitía el acceso de los alumnos de la Escuela Deportiva al Centro para satisfacer las demandas de los padres.

Durante el periodo estival, para atender las demandas de los usuarios fumadores de las piscinas de verano se habilitó una zona destinada para tal fin.





Desde la dirección del Centro Deportivo y desde la Junta Municipal de distrito se tramitan con la máxima antelación y rapidez posible las peticiones de coberturas de personal a fin de evitar suspensión de clases o servicios en los Centros Deportivos Municipales.

CDM WILFRED AGBONAVBARE

En cuanto al vaso polivalente de la piscina, después de los trabajos de reparación del climatizador se procedió a la reapertura el 08-06-2023.

El vaso de enseñanza se abrió al baño el 04-09-2023, una vez que los daños detectados en agosto de 2021, fueron subsanados por la Subdirección General de Obras y Conservación del Patrimonio del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos del Ayuntamiento de Madrid, que procedió a realizar las obras de reparación necesarias.

Sobre las reclamaciones relativas al cierre de la sala de musculación se siguen agilizando desde la Unidad de Deportes de esta junta Municipal de distrito, los trámites para la adquisición de las máquinas estimándose la puesta en marcha de este Servicio en el año 2024.

Respecto a las reclamaciones referidas a las duchas de los vestuarios, se procedió a la sustitución de las válvulas mezcladores sectorizados por vestuarios, debido a los problemas que provocaban derivados de un defecto de fabricación de estas.

El cierre de accesos en pistas polideportivas fue una operación puntual por la necesidad de controlar los accesos irregulares. Para ello, se estableció un solo punto de acceso para poder ser controlado por el escaso personal disponible.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Las coordinaciones entre el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana y la Unidad de Deportes de esta Junta Municipal de distrito, permite por un lado, priorizar las acciones de mantenimiento necesarias en las Instalaciones deportivas básicas y en los CDMs, como también hacer un seguimiento conjunto de las mismas.

La reapertura de la piscina climatizada del Centro Deportivo Municipal de Palomeras ha supuesto una disminución considerable de las reclamaciones que estaba recibiendo esta instalación deportiva en los últimos años.

Un gran número de reclamaciones están relacionadas con la suspensión de clases y servicios como consecuencia de la ausencia del personal técnico, en este sentido, la gestión ágil de los directores de los Centros deportivos y de la Coordinación del distrito en la solicitud de estas coberturas, provoca que disminuya las incidencias en la prestación de los servicios.

En relación a reclamaciones sobre el trato recibido por parte del personal municipal de los centros deportivos, en ocasiones se comprueba que estas están más relacionadas con la disconformidad con el contenido de lo que se le comunica al usuario o la normativa aplicable a la situación, que con las formas. Para ello, desde los Centros deportivos se están realizando





acciones encaminadas a facilitar a los usuarios de los Centros deportivos la normativa de uso de las instalaciones deportivas.

El Servicio de Mediación que se presta en las piscinas de verano contribuye a una reducción de los conflictos y por tanto, en una disminución de las reclamaciones que se derivan de dichas situaciones conflictivas.

Por último, tanto desde la Unidad de Deportes como desde los Centros deportivos se realiza una evaluación continua de manera que permita detectar deficiencias o conflictos y poder así, establecer las medidas y acciones no sólo correctivas sino también preventivas.

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ANÁLISIS DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Las sugerencias y reclamaciones recibidas en el Departamento de Educación durante el año 2023 se pueden agrupar de la siguiente forma:

Relativas a edificios educativos: El 89 % de las reclamaciones recibidas se refieren a reclamaciones en el mantenimiento de los edificios de las Escuela Infantiles.

Propias del Servicio: El porcentaje restante son una sugerencia, dos reclamaciones y una sugerencia, todas referidas a Escuela Infantil "Luisa Fernanda".

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

- Las relativas a mantenimiento de edificios se dan traslado a Servicios Técnicos.
- El resto de las syr han recibido respuesta por parte del Departamento.

El contenido de las syr recibidas propias del servicio han sido respecto a la licitación del nuevo contrato de Escuelas Infantiles donde se produce un cambio de entidad gestora: manifiestan su felicitación, sugerencia o reclamación para mantener la anterior entidad y su disconformidad con la nueva entidad.

Una de las reclamaciones hace referencia a la gestión del comedor de una jornada de huelga en al Escuela Infantil "Luisa Fernanda" que fue solventada al día siguiente y recibieron las familias comunicación escrita por parte de la escuela.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

- Como en años anteriores la mayor parte de las reclamaciones son pertenecientes a los Servicios Técnicos.





- Con respecto a las que afectan directamente al servicio, el cambio de entidad las Escuelas Infantiles Municipales del Distrito ha producido un descontento inicial en las familias, y desde la Junta municipal se ha instado a un proceso gradual para la adaptación a los cambios, manteniendo las directrices marcadas en todas las escuelas municipales y analizando y subsanando las causas para satisfacer las demandas de las familias.

SERVICIO JURÍDICO

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023

Las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas durante el año 2023 en el Servicio Jurídico sobre asuntos de su competencia, se pueden agrupar de la siguiente manera:

Aparcamientos en la vía pública: En total se han informado quince sugerencias/reclamaciones sobre los siguientes asuntos:

- Instalación de carga y descarga.
- Instalación o reubicación de reservas de aparcamiento para personas con movilidad reducida.
- Eliminación de reservas de aparcamiento para personas con movilidad reducida.
- Creación de aparcamientos para motocicletas, patinetes y bicicletas.

No obstante, se hace constar que las mismas no responden al sentido propio de este canal como mecanismo de valoración del nivel de satisfacción de las personas usuarias con los diferentes servicios prestados por el Ayuntamiento, sino que todas ellas consistían en solicitudes o denuncias que requerían la tramitación de un expediente administrativo, informándoles a través de nuestra respuesta de la necesidad de presentar una instancia normalizada con la documentación preceptiva o bien comunicando la apertura de un expediente.

Comercio: En este ámbito, se ha informado una sugerencia referida a la mejora en la delimitación de los puestos del mercadillo Ronda del Sur.

Gestión urbanística: La sugerencia recibida en esta materia consistía en una denuncia por el mal estado de un solar no municipal, remitiéndose a la Sección de Disciplina Urbanística y Procedimiento Sancionador a efectos de tramitar el correspondiente expediente administrativo por incumplimiento del deber de conservación.

Jardines y arbolado no municipales: Se han informado 2 sugerencias/reclamaciones en esta materia referidas a los siguientes asuntos:

- Información sobre un expediente abierto en esta Junta Municipal relativo a tala de árboles en suelo privado.
- Aclaración de respuesta de otra SyR presentada con anterioridad.





Licencias y declaraciones responsables urbanísticas: En este ámbito se han dado respuesta a tres reclamaciones/sugerencias y una felicitación.

La felicitación recibida alude a la mediación de esta Junta Municipal para la retirada de un andamio en estado de abandono.

Una de las reclamaciones se refería a la demora en la resolución de una solicitud por cambio de uso de local a dos viviendas, retomándose la tramitación del expediente administrativo ya iniciado y finalizándose la misma con carácter previo a la contestación de la reclamación. Las restantes reclamaciones/sugerencias recibidas en este Servicio Jurídico han sido trasladadas a los departamentos competentes, incurriendo en la misma circunstancia indicada relativo a la indebida utilización de este canal para asuntos que requieren la tramitación de un expediente.

Limpieza urbana: Sobre esta materia se han recibido seis reclamaciones/sugerencias. Cinco de ellas aludían al estado de limpieza y acondicionamiento de solares no municipales -meras denuncias-, dándose traslado a la Sección de Disciplina Urbanística y Procedimiento Sancionador, en tanto que la última informaba de la existencia de un andamio desmontado en la vía pública.

Notificaciones y comunicaciones: Se han recibido seis reclamaciones relacionadas con la imposibilidad de tener acceso a notificaciones electrónicas recibidas durante la tramitación de un expediente administrativo por diferentes razones (no disponer de certificado digital, error informático, disolución de la personalidad jurídica).

Ocupación estable de la vía pública (terrazas, quioscos, carga y descarga): Se han recibido y contestado veinte reclamaciones/sugerencias en este ámbito sobre los siguientes temas:

- **Terrazas.** Sobre este asunto han sido reiteradas las quejas por dos terrazas, provenientes en todo momento de los dos mismos ciudadanos. Se referían a molestias ocasionadas por ruidos cuya resolución se ha abordado desde el Distrito dando traslado al departamento competente y comprobando la adecuación de ambas terrazas a la normativa y valorando la reubicación de las mismas para ocasionar el menor perjuicio posible a los ciudadanos reclamantes.
- **Creación de Zona de Protección Acústica Especial.** Un ciudadano ha presentado reiteradas reclamaciones solicitando la creación de esta zona por la existencia de múltiples bares y terrazas en el Bulevar Peña Gorbea. Se dio traslado de esta petición al órgano competente para valorar la creación de estas zonas.
- **Situado en la vía pública de venta de churros y/o freidurías.** Se ha recibido una reclamación por el estado de abandono de un puesto de esta naturaleza situado en la vía pública, habiéndose procedido a su retirada.

Ocupación puntual de la vía pública: la reclamación recibida alude a la falta de espacios disponibles para aparcar como consecuencia de la celebración de un rodaje coincidiendo con un evento autorizado en ese mismo lugar por parte de este Distrito.

Página web: Se recibe una queja relativa a la indisponibilidad de un número de teléfono supuestamente asociado a la Sección de Disciplina Urbanística y Procedimiento Sancionador.





Solares municipales y no municipales: Se han recibido ocho reclamaciones/ sugerencias en relación al estado y condiciones de diversos solares del Distrito. En cuanto a los solares municipales, se ha dado traslado de las quejas al departamento competente para proceder a la limpieza del mismo, mientras que el resto han sido comunicados a la Sección de Disciplina Urbanística y Procedimiento Sancionador para la apertura y tramitación del correspondiente expediente.

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Como se ha puesto de manifiesto, la inmensa mayoría de las sugerencias y/o reclamaciones recibidas en el Servicio Jurídico responden a una finalidad diversa de la que constituye el objeto y fundamento de este canal, que es mejorar la calidad de los servicios públicos prestados a partir de los defectos en su prestación advertidos por los usuarios, circunstancia que debe ser reconducida para evitar la elusión o distorsión de los procedimientos administrativos correspondientes.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

En resumen, se ha observado un incremento de las reclamaciones recibidas respecto de las dificultades para encontrar espacio disponible para el aparcamiento de vehículos de residentes en el Distrito, solicitándose la eliminación de reservas de aparcamiento para personas con movilidad reducida. Estas reclamaciones han determinado una revisión individual de las causas que justificaron el otorgamiento de su autorización, actuándose en función de su resultado.

Asimismo, otra de las preocupaciones vecinales puestas de manifiesto es la existencia de solares en estado de abandono o suciedad, los cuales han sido objeto de seguimiento, actuándose en función de su titularidad.

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023

En este año las sugerencias y reclamaciones han disminuido de 237 en 2022 a 167 en 2023. Las áreas con más sugerencias y reclamaciones ordenadas de mayor a menor son las siguientes:

-Espacios públicos: 61 frente a 37 del año 2022, entre las que se encuentran mantenimiento de instalaciones, iluminación de instalaciones deportivas básicas, intervenciones de espacios públicos y quejas sobre actividad de terrazas. Las causas principales son las necesidades de reforma y mejora en las instalaciones y viario del distrito.

-Mantenimiento de dependencias municipales: 40 frente a 103 del año anterior. Como el año anterior ha habido reincidencia de reclamaciones en el mismo edificio, en este caso por





el no funcionamiento del climatizador en CEIP Luisa Fernanda en los meses de verano y la no apertura del gimnasio y piscina climatizada del CDM Palomeras. Además de otras quejas del climatizador en el centro cultural Lope de Vega.

-Movilidad y transportes: 27 frente a 39 del año 2022, donde existen quejas por la ocupación de plazas del viario por vehículos de movilidad reducida, vehículos subidos en aceras, sugerencias de plazas de moto, solicitudes de aparca bicis, y la creación de plazas de aparcamiento.

-Medio Ambiente: 25 frente a 16 del año pasado, la mayoría por limpieza y ocupación en espacios públicos.

-Urbanismo: con un total de 8 frente a 15 del año anterior, donde hay quejas por retrasos en resolución de expedientes y ausencia de informador urbanístico.

-Disciplina Urbanística y similares: 5 frente a 26 de año anterior, la mayoría de limpieza de solares privados.

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

-Espacios públicos: Se ha impulsado la regulación del horario de la iluminación y la limpieza de las IDB,s.

Todas las incidencias en espacios públicos, de mal estado de aceras, señalizaciones, iluminación, obras en vía pública, bolardos, peatonalizaciones, etc. se han comunicado y seguido su reparación a la S.G. DE CONSERVACIÓN DE VIAS PÚBLICAS.

-Mantenimiento de dependencias municipales: Se han intensificado el seguimiento y control a la empresa de mantenimiento, para subsanar las incidencias, con reuniones semanales y aplicación de protocolos de actuación, para el cumplimiento de los pliegos del contrato y de las nuevas normativas de aplicación. Muchos de los retrasos en las reparaciones son debidos a la no existencia de piezas de repuesto de máquinas antiguas.

-Movilidad y transportes: En lo referente a las quejas por exceso de plazas de movilidad reducida se están denegando algunas solicitudes en las zonas con exceso de plazas ya concedidas, así como el envío de solicitudes de inspección a Policía Municipal en los situados concedidos para verificar su uso efectivo y retirar las placas existentes cuando no son usadas.

Las implantaciones de aparca bicis y de plazas de moto son actuaciones planificadas desde el Área correspondiente.

Uno de los objetivos prioritarios para mejorar la movilidad, en este caso la peatonal, es mejorar la accesibilidad del casco antiguo de Puente Vallecas, teniendo en cuenta la problemática que esto supone. Una opción posible sería hacer viales de tránsito compartido entre el vehículo y el peatón para no eliminar todas las plazas de aparcamiento existente, lo que no obstante requeriría además de creación de aparcamientos subterráneos.





A tal efecto, dentro de entorno SURES de Coordinación Territorial, se ha solicitado desde el Distrito el estudio para realizar un PAR en la plaza de Puerto Rubio, aportándoseles los estudios realizados del Departamento de Planificación de la Movilidad, donde indican que para hacer accesibles 6 calles del casco viejo de San Diego hacen falta quitar 87 plazas de la vía pública.

Todo lo anterior sin perjuicio de creaciones de aparcamiento para residentes-PAR por parte del Área correspondiente solicitadas desde el Distrito a los órganos de Coordinación Territorial, que es la única forma de liberar plazas de aparcamiento en la vía pública y mejorar la movilidad peatonal, a la vez que dotar al Distrito de más plazas de aparcamiento, lo que depende de que los estudios de demanda hagan su implantación viable económicamente, por parte de la S.G. de APARCAMIENTOS.

-Medio Ambiente: La limpieza de espacio públicos no depende del Distrito, si bien se dan los avisos correspondientes para que actúen con mayor celeridad.

Con respecto a las molestias de las terrazas, que no es un hecho significativo en el Distrito, y una vez realizado el estudio de las zonas saturadas, a requerimiento de Coordinación Territorial para incorporarlos a la nueva Ordenanza de Terrazas, los expedientes de terrazas se están poniendo al día. Además, se están haciendo gestiones para la adaptación a la nueva ordenanza de terrazas.

-Urbanismo: El retraso en la tramitación de expedientes ha mejorado con respecto al año anterior, con la incorporación de personal administrativo.

-Disciplina Urbanística y similares: Se continuarán las ordenes de ejecución por disciplina urbanística del Distrito para la limpieza y adecuación de solares de particulares.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Se ha mejorado en las áreas de mantenimiento de dependencias municipales, movilidad y transportes, urbanismo y disciplina urbanística.

La intensificación de las ordenes de ejecución por disciplina urbanística del Distrito para la limpieza y adecuación de solares de particulares, ha surtido efecto conforme a los datos obtenidos.

En lo referente a movilidad y transporte, es necesario la creación de infraestructuras que no son competencia del Distrito. Esta circunstancia se ha puesto de manifiesto en las reuniones de Coordinación Territorial, y se ha obtenido a priori una aceptación de la problemática existente en el Distrito, con creación de infraestructuras en forma de PAR, aparcamiento para residentes.

Por último, se indica que en el contrato de mantenimiento de equipamientos del Distrito se ha incidido en 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 han dado las incidencias correspondientes, y su respuesta por parte del órgano competente del Área ha sido realizada en tiempo razonable.

UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

El estudio de las reclamaciones y sugerencias presentadas en relación con el funcionamiento de los Centros Culturales y Socioculturales y de la Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario del distrito, se refieren fundamentalmente a los siguientes bloques.

- **En el Centro Sociocultural Alberto Sánchez, calle Risco de Peloché 14:**

Los asuntos, circunstancias, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2023 motivaron la entrada de SyR es este centro, se resumen en lo siguiente:

- Queja hacia el profesor del taller de "BODY BALANCE", por sus reiteradas faltas de puntualidad y su inactividad durante la clase (2 reclamaciones).
- Renovación del material del taller de fotografía.
- Queja hacia la profesora de Bailes de Salón, respecto a su postura con los alumnos y forma de dar la clase, así sobre los retrasos continuados de llegada.
- Devolución de talleres culturales (2 reclamaciones).
- Arreglar el escenario exterior, tablas levantadas, para celebrar festival fin de curso.
- Cine de verano, que acabe a las 24:00 horas, reducir el volumen, cambiar ubicación pantalla (2 reclamaciones).
- Taller de Conocer Madrid sobre varios cambios de profesor (2 reclamaciones).
- Quejas sobre cambio horario del taller de Bailes de Salón. Solicita cambiar de taller u horario, por no poder asistir al taller de Bailes de Salón, por un cambio de horario del trabajo. En su caso, solicita devolución.
- Sugerencia sobre concierto de Jazz, de forma que no coincidan actividades de movimientos con el funcionamiento del teatro.
- Queja del taller de pilates, varios profesores, para sustituir al profesor titular que está de baja, clases suspendidas (9 reclamaciones).

- **En el Centro Sociocultural Talleres de Creatividad, calle Sierra Carbonera 74:**

Los asuntos, circunstancias, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2023 motivaron la entrada de SyR es este centro, se resumen en lo siguiente:

- Queja hacia la profesora de ZUMBA y AERODANCE (2 reclamaciones).
- Reclaman devolución de clases no dadas taller Conocer Madrid.
- Devolución de talleres culturales.
- Accesibilidad del edificio.
- Reclama sobre el nivel del taller de Bailes de Salón.





- **En el Centro Cultural Lope de Vega, calle Concejo de Teverga 1:**

Los asuntos, circunstancias, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2023 motivaron la entrada de SyR es este centro, se resumen en lo siguiente:

- Queja por falta de información en el taller de Historia de España.
- Reparación valla del centro (3 reclamaciones).
- Devolución de talleres culturales.
- Solicita devolución taller de aerodance, cambio al taller de zumba sin pago de matrícula.
- Reclaman que el curso de fotografía digital se de en el aula de ordenadores los martes.
- Aire acondicionado del centro (7 reclamaciones).
- Solicitud de un profesor especializado en TAI CHI XIN YI
- Reclaman falta de profesor del taller Conocer Comunidad de Madrid (2 reclamaciones).

- **En el Centro Cultural El Pozo del Tío Raimundo, avenida de las Glorietas 19/21:**

Los asuntos, circunstancias, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2023 motivaron la entrada de SyR es este centro, se resumen en lo siguiente:

- No funcionamiento de calefacción en gimnasio en el taller de pilates.
- Queja hacia el profesor del taller de inglés.
- Taller de pilates, ausencias, no comunicación, falta de personal.
- Reclamación aire acondicionado y calefacción sala 4 centro mayores del Centro Cultural El Pozo del Tío Raimundo.

- **En el Centro Sociocultural Aula de Aire Libre, calle Sierra Carbonera 74:**

- Reclama que, en la inscripción a las visitas guiadas, los teléfonos no los atienden o están bloqueados.

- **Actividades culturales en medio abierto.**

- Cabalgata de Reyes, falta de información de los cortes de tráfico y trato de los agentes de Policía Municipal.
- Se reduzcan la frecuencia, el horario, y los días de ferias de cerveza en el bulevar de Puente de Vallecas (7 reclamaciones).
- Queja sugerencia sobre la gestión de la entrada en los Centros Culturales.
- Programación de San Isidro, en los eventos por distrito, no aparece ninguno en el distrito puente de Vallecas.
- Batalla naval es un derroche de agua, incidente moto, comportamiento incívico, horario permitido para mojarse y que estén delimitadas las zonas húmedas (4 reclamaciones).
- Fiestas de la KARMELA, suciedad, orines, música y horarios autorizados (3 reclamaciones).
- FIESTAS DEL CARMEN, ruido generado por los chiringuitos, música y ubicación de las casetas, humo, olores, actos vandálicos, limpieza (4 reclamaciones).
- Queja sobre las reservas de aparcamiento en la calle Peironcely.
- Queja solicitando alumbrado navideño en el barrio de Entrevías.





RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Con relación a los Centros Culturales y Socioculturales:

- En referencia a las quejas de los alumnos a los monitores, sobre faltas de puntualidad, forma de impartir las clases, cambios de profesores por sustituciones, quejas a profesores, se ha coordinado con la empresa adjudicataria del servicio de Talleres Culturales, para gestionar la queja y se han dado indicaciones a los monitores implicados, para corregir deficiencias o conductas de estos, o en algunos casos como en el taller de inglés del Centro Cultural El Pozo, se ha cambiado el monitor. Por lo tanto, a lo largo del 2023, se le ha dado solución a la mayor parte de las incidencias producidas. En cuanto al grupo de Conocer Comunidad de Madrid, en el Centro Cultural Lope de Vega, actualmente la incidencia de falta de monitor ha sido solucionada.
- En cuanto a las quejas por falta de material, se ha puesto en conocimiento de la empresa adjudicataria del servicio de Talleres Culturales, para adecuar dichos materiales a lo establecido en pliegos y se ha dado una respuesta satisfactoria.
- Las reclamaciones por devoluciones pendientes de impartición de talleres culturales, cuya tramitación estaba iniciada por la Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario, se retomó la continuación de la tramitación en el último trimestre del 2022 desde el Servicio Económico. Durante el año 2023 se han resuelto todos los expedientes de devolución antiguos, por lo tanto, las solicitudes de devolución de talleres culturales están al día.
- Otras incidencias de gestión de talleres con la plataforma de actividades y otras quejas de los interesados, se han ido coordinando y solucionando.
- Con relación a la valla del Centro Cultural Lope de Vega, en el mes de septiembre de 2023 ha quedado reparada y solucionado.
- Con respecto a las quejas sobre el mantenimiento de los edificios, se han comunicado a la empresa de mantenimiento, dándoles solución, así el aire acondicionado del Centro Cultural Lope de Vega quedó reparado. Queda pendiente dar solución al aire acondicionado del Centro Cultural El Pozo, sala 4 centro mayores y otras salas, donde hay que abordar una actuación para acometer las obras necesarias para su puesta en funcionamiento.
- Sobre las quejas del cine de verano, que se celebra en el Centro Sociocultural Alberto Sánchez, se coordinó con la empresa adjudicataria del cine, para empezar lo más puntual posible y que acabe alrededor de las 24:00 horas las sesiones de cine, realizando las actuaciones necesarias para subsanar las quejas, como, reducir el volumen, alejar de los edificios los altavoces de sonido, comprobando que dichas actuaciones han sido satisfactorias por parte de los vecinos.

Con relación a las actividades que se desarrollan al aire libre sobre:

- Sobre la Cabalgata de Reyes, falta de información de los cortes de tráfico, se le indica a la interesada los diferentes medios de publicación del recorrido en la página web del ayuntamiento de madrid, y a través de la cartelería en diferentes puntos del distrito.





- Sobre las reclamaciones de las ferias de cerveza en el bulevar de Puente de Vallecas, se ha informado a los interesados sobre los motivos y objetivos de realizar las ferias, entre otros, para contribuir a revitalizar esta zona, apoyar al comercio de proximidad del distrito, artesanos, etc., que cuenta con el apoyo de asociaciones vecinales, comercios, bares y entidades del distrito y de esta zona en particular. Se ha coordinado con los diferentes organizadores autorizados, poniendo en conocimiento dichas reclamaciones, para intentar ajustar los horarios de realización de las diferentes actividades y eventos para futuras ediciones, y en todo caso autorizando cómo máximo hasta las 24 horas, de domingo a jueves y viernes y sábados hasta la 01:00 h.

- Sobre la queja sugerencia sobre la gestión de la entrada en los Centros Culturales, se informó de las **NORMAS DE ACCESO A LOS TEATROS** de los Centros Culturales del Distrito Puente de Vallecas, indicando que están publicadas en la web municipal y además están impresas en carteles en todos los centros culturales.

- Programación de San Isidro, en los eventos por distrito, no aparece ninguno en el distrito puente de Vallecas; se informó de todas las actividades que se organizaron desde el Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deportes, con motivo de estas fiestas, que, se publicaron en la web municipal. Asimismo, se informó de la programación específica de San Isidro, organizada por el Distrito, que se publicó en la web municipal, realizando los carteles correspondientes para su difusión.

- Batalla naval es un derroche de agua, incidente moto, comportamiento incívico, horario permitido para mojarse y que estén delimitadas las zonas húmedas; se informó a los interesados que esta Fiesta Popular, está aprobada en el pleno del Distrito de Puente de Vallecas, muy arraigada en la cultura tradicional de Puente de Vallecas, realizándose desde hace más de 20 años, y que tiene mucha aceptación por los vecinos del distrito, con la participación de unas 20.000 personas; se puso en conocimiento de estas reclamaciones a la entidad organizadora, para tener en cuenta las mismas, e intentar mejorar la organización de la fiesta en futuras ediciones, y la seguridad, coordinándolo con Policía Municipal.

- Fiestas de la KARMELA, suciedad, orines, música y horarios autorizados; se informó a los interesados, que, estas Fiestas Populares, están aprobadas en el pleno del Distrito de Puente de Vallecas, muy arraigada en la cultura tradicional de Puente de Vallecas, realizándose desde hace más de 20 años, con la participación de miles de personas; comunicándose a la entidad organizadora dichas reclamaciones, para mejorar en futuras ediciones, en lo referente a los horarios de las fiestas en las actuaciones musicales, limpieza de la zona, para intentar en la medida de lo posible, causar la menor de las molestias a los vecinos de la zona.

- FIESTAS DEL CARMEN, ruido generado por los chiringuitos, música y ubicación de las casetas, humo, olores, actos vandálicos, limpieza; en primer lugar, se informó a los interesados de e las Fiestas Patronales del Carmen, organizadas por el Distrito, aprobadas por mayoría en el pleno del Distrito de Puente de Vallecas, por los grupos políticos con representación en el pleno; muy arraigada en la cultura tradicional de Puente de Vallecas, realizándose desde hace más de 30 años. Con respecto a estas reclamaciones desde el Distrito, se intentará mejorar en futuras ediciones, todo lo referente, al control de la emisión de ruidos, limpieza, autorización de música en las casetas, coordinando con Policía Municipal lo referente a la seguridad de esta fiesta.

- Queja sobre las reservas de aparcamiento en la calle Peironcely. Se informa al ciudadano sobre las autorizaciones en esta calle, que parte de ellas, han sido realizadas por el Negociado





de Rodajes (que no es competencia del Distrito); en relación a las autorizaciones realizadas por el Distrito en esta calle, se ha informado a la entidad organizadora y han tomado nota, para que en el supuesto de que se realicen nuevas peticiones de reserva de espacio y cortes de tráfico, se ajusten al menor tiempo posible, para causar la menor molestia a los vecinos de la zona.

- Queja solicitando alumbrado navideño en el barrio de Entrevías; se informa del contrato de alumbrado navideño, y de las ubicaciones donde se han instalado, informando ampliamente de las instalaciones en el barrio de Entrevías.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023

Respecto a las incidencias relacionadas con la impartición de talleres en los Centros culturales, a través de diferentes acciones coordinadas con la empresa adjudicataria de impartición de talleres y también con la empresa de mantenimiento de los edificios municipales del Distrito y el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito, se han podido subsanar dichas incidencias.

En cuanto a las diferentes sugerencias y reclamaciones realizadas en vía pública, se ha tomado en cuenta, de cara a las futuras ediciones y realización de dichas actividades, para tratar de mejorar el servicio y causar la menor de las molestias a los vecinos y el entorno donde se desarrollan.

Podemos concluir que, en un porcentaje muy elevado de las sugerencias y reclamaciones, se han ido subsanando, a lo largo de 2023. No obstante, las incidencias que hayan quedado por resolver, se les dará solución en el año 2024.

LA COORDINADORA DEL DISTRITO DE PUENTE DE VALLECAS

Nuria Taboada Rodríguez
(firmado electrónicamente)





distrito
retiro

MADRID

AYUNTAMIENTO DE MADRID
JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO RETIRO
Coordinación del Distrito

INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE RETIRO

Información de Firmantes del Documento



MADRID

CRISTINA TORRE-MARIN COMAS - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 11:28:27
CSV : 1W3SHO4M7RFB6RWO



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 2023, 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 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2024.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.



1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS

Durante el año 2023 se han recibido en el distrito de Retiro un total de 605 SyR de las cuales:

Sugerencias: 119
Reclamaciones: 468
Felicitaciones: 18

El 41,94% de las SyR hacen referencia a las instalaciones deportivas, y el 35.53% están relacionadas con Movilidad, por lo que estas dos materias suponen el 77.47% de todas las SyR

las SyR correspondientes a Deportes vienen motivadas fundamentalmente por lo siguiente:

- sistemas de reserva on-line: por un fallo en el sistema electrónico de control de entrada que, al no registrar el acceso de los usuarios, el sistema automáticamente remitía una penalización por no acudir teniendo reserva de plaza, cuando en realidad sí habían acudido a su actividad deportiva.
- Inscripción presencial a cursos: por largas colas en la taquilla para poder realizar la inscripción anual a actividades.
- Conservación de instalaciones deportivas al aire libre: por falta de iluminación y deterioro de pavimento y cerramiento.
- Climatización de instalaciones deportivas: por exceso de calor en época estival en salas de actividad física
- Limpieza y mantenimiento de las Instalaciones Deportivas Básicas: por deterioro al ser de uso libre
- Suspensión del servicio por alertas climatológicas en las instalaciones ubicadas en el Parque del Retiro: por no informar de la suspensión de la actividad.

Las SyR clasificadas como Movilidad han tenido un principal motivo: la supresión del corte de tráfico que se venía realizando en una calle escolar del distrito, que ha sido objeto de desacuerdo por parte de los padres y madres de los colegios afectados, así como de felicitaciones de la vecindad que están de acuerdo con la medida.



En esta materia también se ha sugerido ampliar espacios de reserva para aparcar motocicletas en diversas calles del distrito.

En materia de Cultura (un 5,5% del total de las SyR) los motivos principales han sido:

- Climatización inadecuada de centros culturales en época estival
- Incrementar espacio para la sala de estudio en centro cultural
- Incompatibilidad de actividades en misma sala
- Inapropiada ubicación de las Fiestas de San Juan del Distrito

En Educación y Colegios las reclamaciones se centran en la falta de climatización en aquellos centros escolares que organizan campamentos urbanos en época estival.

En muy menor porcentaje respecto del total de las SyR, pero por ser una materia muy específica, indicar que se han producido reclamaciones sobre la limpieza y suministro de papel higiénico en los evacuatorios del Retiro y solicitud de mayor horario de apertura.

Y, en materia de Urbanismo las reclamaciones hacen referencia a las terrazas de Hostelería, por la amplia ocupación de la Vía Pública que afecta a los transeúntes.

En cuanto a las Felicitaciones, el mayor porcentaje es para el departamento de deportes, por la excelencia de los monitores deportivos que imparten las actividades y la calidad de las instalaciones. Y, en Cultura, por la buena programación de los Centros Culturales, así como en Servicios Sociales por la atención satisfactoria prestada a los usuarios.

2. Medidas implantadas y ejecutadas

- Se ha procedido a analizar con la DG de deporte el proyecto piloto del proceso de transformación tecnológica instalado en el Centro deportivo Municipal Daoíz y Velarde de registro de entrada y control de accesos a las actividades deportivas reservadas, eliminando las penalizaciones a los usuarios en caso de fallo del sistema.
- Las esperas en la taquilla que se han producido en momentos puntuales en los centros deportivos en el inicio de temporada que solo podían realizarse de forma presencial, suponiendo un tiempo de dedicación a cada usuario mayor de lo habitual, se ha modificado con la aprobación del decreto de la titular del Área Delegada de Deporte de fecha 9 de mayo de 2023, por el que se aprueba la instrucción para la





inscripción en actividades deportivas dirigidas de renovación mensual, por el que se suprime la obligación de realizar ese trámite de forma presencial al formalizar la inscripción en la nueva temporada deportiva cuando el usuario tiene derecho de permanencia.

- Se han realizado obras de mejora en las instalaciones deportivas de la ID La Chopera reparando la instalación eléctrica que afectaba a la iluminación de la pista de pádel; y en la ID Daoíz y Velarde se ha remodelado el pavimento y la red de la pista de pádel.
- En relación con la climatización, se ha sustituido uno de los elementos y está en proceso de sustitución el segundo con el que cuenta la instalación del CD Daoíz y Velarde, que era la causa del déficit en la producción de aire frío en las instalaciones.
- En relación con las 12 instalaciones básicas del distrito se está procediendo a tomar las medidas adecuadas para minimizar el vandalismo y a reparar los desperfectos causados.
- Y, en cuanto a la información por cierre de actividades en las instalaciones del Parque del Retiro, se procede a comunicar en la Web municipal el aviso por alertas climatológicas, ya que puede variar en el mismo día según las condiciones van variando.
- En la calle escolar, se ha procedido a reforzar la asistencia de Policía Municipal para mejorar la movilidad y seguridad en la entrada y salida escolar y se destinan recursos de la Unidad Distrital de Colaboración del distrito que coadyuvan a la mejora de la educación vial de los escolares.
- Se ha procedido a no compatibilizar actividades en la sala de estudio del CC Clara Campoamor incrementando así el espacio y mobiliario dedicado a esa necesidad planteada por los usuarios, y se están analizando la mejora de la climatización.
- Para las próximas Fiestas de San Juan del distrito se reconsiderarán, si es posible, las ubicaciones.
- En lo referente a las solicitudes de reserva de espacio para motocicletas o bicicletas, se han realizado las visitas de inspección oportunas para valorar la procedencia de su autorización y, en caso favorable, se ha procedido a la autorización de la reserva y si no ha sido posible se analiza la posibilidad de ubicación para dar el mejor servicio a los vecinos.

Información de Firmantes del Documento



3. Evaluación de Resultados de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023

Se continúa trabajando en la mejora de los procesos que se van implantando e incrementando en la tramitación electrónica, como son la tramitación de solicitudes, las reservas de uso deportivo o cultural, las citas previas para consultas de autorizaciones /licencias, transparencia y agilidad en las notificaciones y demás procesos o procedimientos para facilitar al ciudadano la relación y comunicación con la administración.

Se realiza el diagnóstico de las obras necesarias de conservación de los edificios adscritos al distrito, así como del estado de limpieza y mantenimiento, como son las instalaciones deportivas, centros culturales, colegios públicos y centros de mayores, a fin de priorizar y planificar presupuestariamente las actuaciones competencia del distrito.

Se puede concluir que las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023 han sido efectivas, resolviendo los problemas planteados por la ciudadanía en relación con la prestación de los servicios y cuya resolución ha dependido del Distrito.

Firmado electrónicamente
LA COORDINADORA DEL DISTRITO DE RETIRO

Cristina Torre-Marín Comas



INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE SALAMANCA

Información de Firmantes del Documento

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 14/03/2024 14:55:03
CSV : 1EZ7GH6LUXGK5OX2



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

Información de Firmantes del Documento



1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

Una vez analizadas las sugerencias y reclamaciones recibidas en el distrito de Salamanca durante 2023, podemos determinar que la mayoría de ellas versan sobre los siguientes temas:

Secretaría del Distrito

En la Secretaría del Distrito se han recibido tres reclamaciones relativas a los Parques del Distrito:

Reclamación 502/2023/110596-1 (10/04/2023). Motivo de presentación: Solicitan cierre del Parque Eva Perón en la entrada de Florestán Aguilar 13, esquina con calle Doctor Gómez Ulla, para evitar problemas de seguridad.

Reclamación 502/2023/113214 (21/04/2023). Motivo de presentación: El ciudadano se queja de que en el parque jardines Gregorio Ordóñez las principales puertas que se encuentra cerradas son las que permiten el paso de los ciudadanos que viven cerca del parque e impiden el paso a las personas con movilidad reducida.

Reclamación 502/2023/118049-1 (17/05/2023). Motivo de presentación: Solicitan apertura de la verja que conecta el parque de Fuente del Berro con las instalaciones públicas del Centro deportivo Torrespaña.

Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario

En el año 2023 se han recibido un total de 40 Sugerencias y Reclamaciones, de ellas 17 se correspondían con el Centro Cultural Buenavista; 1 al Centro Cultural Emilia Pardo Bazán; 3 iban dirigidas al Centro Cultural Rafael Altamira-Quinta del Berro; 7 al Espacio Cultural Núñez de Balboa; 9 eran relativas al Centro Sociocultural Maestro Alonso y 3 con distintas cuestiones sobre la actividad cultural del distrito.

El **C.C. Buenavista** ha sido objeto de obras de acondicionamiento y ampliación, permaneciendo cerrado desde el curso 21/22 y 22/23. La actividad de talleres de dicho centro y la programación cultural, se ha desarrollado en otros espacios del distrito, tanto culturales (C.C. Emilia Pardo Bazán; Espacio Cultural Núñez de Balboa; C.SC. Maestro Alonso) y en espacios deportivos (IDB Torrespaña). En junio de 2023, abrió sus puertas para realizar las inscripciones del curso 23/24 y acogió la actividad de talleres culturales de gimnasia, yoga y otras actividades físicas procedentes del C.SC. Maestro Alonso por obras de acondicionamiento en los gimnasios de dicho centro.



En el curso 23/24, el C.C. Buenavista abre sus puertas a partir del 1 de septiembre para la realización de las matrículas y la gestión de las plazas vacantes. Todos los talleres que se habían repartido en los centros descritos se reubican en su sede.

Respecto a las SyR presentadas en relación a ese centro, ocho de ellas han sido relativas a la información sobre los talleres (reclamaciones y sugerencias para mejorar la claridad de la información); una ha sido una propuesta de incluir un taller; una ha sido una reclamación respecto al cambio de día de realización de un taller; tres ha sido reclamaciones relacionadas con la tardanza en la devolución del pago de trimestre por bajas de los alumnos/as; una ha sido una petición para habilitar espacios para uso de familias con niños; una petición ha hecho referencia a la apertura del acceso de la C/Cartagena; una relativa al sistema de ventilación de las aulas y una felicitación por la atención dispensada por el personal del centro.

Respecto a las SyR relativas al **Centro Cultural Rafael Altamira-Quinta del Berro**, han sido tres reclamaciones, todas ellas relacionadas con el proceso de devolución del pago trimestral por bajas de esos alumnos/as en cursos y talleres culturales

En lo que respecta a las nueve SyR del **Centro Sociocultural Maestro Alonso**, una ha sido realizada por un vecino que reside en la calle donde está ubicado el centro cultural, con relación al ruido que ocasiona la música de un taller de gimnasia al realizarse con las ventanas abiertas. Otra en la que solicitaban el uso de salón de actos para ensayos de obras de teatro y siete han hecho referencia a los perjuicios y las molestias por los ruidos de las obras de acondicionamiento, accesibilidad e instalación de una nueva cabina de ascensor.

Relativo a las SyR del **Espacio Cultural Núñez de Balboa**, se han recibido un total siete reclamaciones. Seis de ellas relacionadas con la Sala de Lectura (horarios, incidencias, funcionamiento WiFi) y una relacionada con las deficiencias de la limpieza.

Se han recibido otras tres SyR en la **Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario**, una relativa a incidencias en el cine de verano; otra con relación al ruido de los conciertos y actividad de las fiestas en el Parque Eva Duarte y una tercera solicitando actividades concretas para jóvenes.

Deportes

Para analizar las reclamaciones y sugerencias recibidas en 2023 respecto al servicio deportivo, es crucial considerar las peculiaridades del mismo, así como las diferencias entre los centros del distrito debido a los diversos modelos de gestión y a las estructuras de servicio presentes en cada uno de ellos.

Se han dado respuesta a un total de 73 reclamaciones de las cuales el 30% corresponden al centro deportivo municipal Gimnasio Moscardó y el 31,5% al centro deportivo municipal Fuente del Berro-Torrespaña, ambos de gestión directa, el primero por medio de personal propio municipal y el segundo a través de un contrato



de prestaciones directas a la ciudadanía. Podemos deducir que, generalmente, la evaluación que han realizado los usuarios de estos centros sobre la calidad percibida del servicio no presenta un patrón consistente, no mostrando recurrencia significativa, ni estando las reclamaciones enfocadas en unos pocos problemas. Esta particularidad sobre la diversidad de hechos reclamados, lejos de expresar una falta de consistencia en la calidad del servicio, está indicando necesidades específicas o requerimientos individuales de personas concretas por lo que cada reclamación ha de sido tratada singularmente.

Por otro lado, el centro deportivo municipal Alcántara, gestionado en régimen de concesión administrativa, aun representando un 18% de todas las reclamaciones, focaliza las evaluaciones de sus usuarios en pocos problemas, relacionados con la aplicación y subida de tarifas, la interpretación de la normativa aplicada en el centro y el sistema de acceso a través de la figura de abonado por medio de lista de espera.

A pesar de estas diferencias, lo más importante es recopilar todas las reclamaciones para identificar patrones que permitan señalar las áreas de mejora del servicio deportivo. Desde esta perspectiva de análisis, es factible agrupar las reclamaciones recibidas durante 2023 en tres áreas principales, recopilando y categorizando las percepciones de los usuarios:

a. Actividades, oferta deportiva y prestación del servicio.

Este primer grupo de reclamaciones se centra en las actividades ofertadas y la forma en que se ha prestado el servicio deportivo en sus diferentes programas. Aquí es donde los usuarios han expresado sus preocupaciones sobre la calidad de la oferta deportiva de los centros concretada en el programa de actividades dirigidas, destacando su disponibilidad y gestión. En este caso, destacan las quejas referidas a la modificación y ajustes de la programación, la suspensión de actividades dirigidas y la apertura de agendas del servicio de asesoramiento técnico personalizado, 10 en total en los centros de gestión directa.

Por otro lado, algunos motivos comunes, referidos a los centros de gestión directa, que se han incluido en las reclamaciones, hacen referencia al proceso de transformación tecnológica impulsado por el Área Delegada de Deporte, fundamentalmente en lo relacionado con el sistema de reserva anticipada de determinados servicios en aquellos supuestos en los que la persona ha abonado la tarifa correspondiente a una determinada prestación, pero no ha hecho uso de ella, generando la consiguiente penalización. Los asuntos referidos con la gestión de reservas, pagos y devoluciones realizadas a través de la aplicación para teléfonos móviles han generado el mayor volumen de quejas.



Es destacable que un año más no se ha recibido reclamación alguna referida a los servicios de medicina deportiva y fisioterapia prestados en el centro deportivo municipal Gimnasio Moscardó.

b. Instalaciones técnicas y complementarias.

Este grupo se centra en las instalaciones físicas y los servicios adicionales proporcionados en los centros deportivos. Aquí es donde se destacan los problemas relacionados con los equipamientos técnicos y la calidad percibida del mantenimiento y de la limpieza de las instalaciones. Entre las razones habituales mencionadas en las reclamaciones que han sido analizadas aparecen referencias a un mantenimiento deficiente relacionado con apreciaciones subjetivas como la temperatura de suministro del agua caliente sanitaria o la climatización de las dependencias interiores de uso deportivo. Ha habido quejas de secadores averiados y otras referidas a la fiabilidad de estos equipos en los centros deportivos Gimnasio Moscardó y Fuente del Berro.

Es destacable que en las instalaciones gestionadas mediante autorización de uso demanial, Parque de Breogán y Boston, tres de las seis quejas recibidas se han centrado en los problemas de equipamiento deportivo, fundamentalmente asociadas al estado del césped artificial del campo de fútbol siete de Parque de Breogán. En relación con este último equipamiento se ha recibido una sugerencia que plantea su transformación en un campo habilitado para la práctica de fútbol once con las dimensiones específicas de esta modalidad, lo que subraya la ausencia y la consiguiente demanda de este tipo de instalaciones en el distrito de Salamanca

c. Competiciones municipales y acciones de promoción deportiva.

Es positivo enfatizar que la sección de promoción deportiva, encargada de la organización de los Juegos Deportivos Municipales, no ha recibido ninguna reclamación o sugerencia relacionada con la implementación y gestión de las competiciones. Así mismo, durante 2023, las actuaciones desarrolladas en el programa de Semanas del Deporte no han sido objeto de reclamación alguna.

Servicios Sociales

En el Departamento de Servicios Sociales se han recibido un total de once sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a lo largo del año 2023. Han sido demandas puntuales, no repitiéndose los asuntos en las distintas reclamaciones recibidas.

En los Centros de Mayores del Distrito se han recibido cuatro sugerencias y reclamaciones relacionadas, concretamente, con la suspensión del servicio de prensa, con la demora en las obras de cambio del ascensor del Centro de Mayores



Maestro Alonso y con el horario de cierre del Centro de Mayores la Guindalera, durante el horario de verano, al considerarse que no se cumple el horario establecido.

En el Centro de Servicios Sociales se han recibido seis reclamaciones, relacionadas con la inexistencia de registro de entrada en las dependencias municipales, con la cita previa y una de ellas de un usuario que considera que el trato que ha recibido no es el adecuado. El resto son quejas de usuarios a los que no se les concede una determinada prestación social por no cumplir los requisitos correspondientes, por la demora en la concesión o porque la respuesta que se le ha dado a su situación no es la que esperaba.

Se ha recibido una felicitación para una trabajadora social en concreto por su buen hacer y desempeño.

Educación

En el año 2023 se han recibido un total de tres sugerencias y reclamaciones en el Departamento de Educación:

- 1 sobre deficiencias en la prestación del servicio Acogida Matinal en el CEIP Reina Victoria.
- 2 sobre deficiencias por el estado de las instalaciones en el CEIP Amador de los Ríos.

Las dos SYR recibidas en relación con las deficiencias de las instalaciones en el CEIP Amador de los Ríos del centro educativo fueron redireccionadas al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana para su conocimiento, contestación y resolución, al no ser su resolución una competencia del Departamento de Educación.

La SYR relacionada con las deficiencias en la prestación del servicio de Acogida Matinal en el CEIP Reina Victoria fue contestada por la Jefatura de Servicios a la Ciudadanía, comunicando que se procedía a la intensificación de la supervisión de dicho servicio con los responsables de la empresa y que se tomarían medidas para la adecuada prestación del servicio, activando las estrategias necesarias para afrontar la situación comunicada.

Salud

En el año 2023 se ha recibido por esta vía de SYR solo una sugerencia y reclamación en el Departamento de Salud

Se recuerda que las posibles entradas de peticiones de los interesados en el Departamento de Salud son múltiples. La vía de SYR es la menos representativa de todas. Pueden venir por diferentes opciones: desde Madrid Salud, por BAREG, a través de Policía o por entrada directa al Departamento de Salud.



En 2023 se actuó por el Departamento de Salud del distrito en 136 ocasiones a demanda por motivos de Seguridad Alimentaria, 10 por motivos de salud ambiental y 41 por motivos de molestias, tenencia y protección de los animales.

La referida en el primer párrafo por SYR fue:

- COMUNIDAD DE PROPIETARIOS DE MARQUÉS DE ZAFRA, 38.

Tramitada desde el expediente 104/2023/03172.

En este caso se investigaron los hechos por presencia de plaga en local comercial que daba a tres comunidades de vecinos, dado que comunicaban en la zona del garaje y zona de trasteros, actuando y requiriéndoles con el fin de que controlasen cada una en su competencia la prevención y control de la misma, así como subsanasen las deficiencias estructurales que motivaban el problema.

Consumo

En el año 2023 se ha recibido UNA reclamación/sugerencia, relativa a la gestión de OMIC, de un total de 1013 reclamaciones tramitadas, correspondiente a un problema con la notificación electrónica de respuesta dada a una persona consumidora, con motivo de la reclamación presentada. En su momento quedó aclarada y subsanada.

Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana

Desde el SMAEU se han contestado más de 200 SyR, la mayoría de ellas en concepto de reclamación.

La mayoría de las reclamaciones han sido denuncias/quejas sobre elementos de la vía pública, y la práctica totalidad ha derivado en el inicio de un expediente de disciplina urbanística (terrazas de veladores, isletas de pasos de vehículos, elementos decorativos de locales en aceras, etc.), donde se manifiesta una reclamación por parte de los ciudadanos del espacio público y las condiciones de accesibilidad.

Un número relevante de ellas también ha sido consecuencia de la afección que las obras en algún centro han supuesto a la actividad (como ha sido el caso de las obras del ascensor en el centro sociocultural Maestro Alonso); siendo en este caso la misma reclamación de forma reiterada por diversos usuarios.

De forma menor en porcentaje se han recibido sugerencias sobre la instalación de nuevos elementos en la vida pública (aparcabicy, bancos, etc.).



2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Secretaria del Distrito

En relación con la solicitud del cierre del Parque Eva Perón en la entrada de Florestán Aguilar 13, esquina con calle Doctor Gómez Ulla, para evitar problemas de seguridad. Se reitera a la empresa encargada del cierre del parque la orden de cierre de este, salvo los días de cine de verano (todos los viernes desde el 7 de julio al 1 de septiembre) en que deberá permanecer abierta la entrada de la calle Florestán Aguilar hasta que la proyección haya finalizado y los trabajos de recogida concluidos.

En relación con la queja del Parque Jardines Gregorio Ordóñez sobre las principales puertas que se encuentran cerradas, se contacta con la empresa de seguridad de Parque para que la puerta con rampa accesible permanezca abierta en el horario de apertura del parque para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida. Desde la Junta se comprueba que estén cumpliendo esta medida.

Por último, en relación con la reclamación solicitando la apertura de la verja que conecta el parque de Fuente del Berro con las instalaciones públicas del Centro deportivo Torrespaña, se estudia la posibilidad de la reapertura de las puertas de conexión de ambas instalaciones, pero a día de hoy está cerrada, consensado tanto por la Dirección de la IDB de Torrespaña como la Dirección del parque de Fuente del Berro.

Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario

Durante el año 2023, se han realizado las devoluciones de las tasas y cuota trimestral a los solicitantes del curso 22/23, quedando solamente pendiente de gestionar a finales de diciembre las cuotas de devolución de los alumnos dados de baja en el último trimestre del curso 23/24 de los cuatro centros culturales del distrito.

El Distrito está estudiando en este año 2024, la instalación de persianas en las aulas del C.C. Buenavista en las que entra el sol. Los problemas de ventilación asistida están resueltos. Igualmente está en estudio la opción de ver si en 2024, podrían darse las condiciones para realizar la apertura de los accesos habilitados por la C/ Cartagena y la opción de habilitar algún espacio infantil para familias.

Se está trabajando para mejorar la información pública sobre la actividad de los centros culturales, con la instalación de pantallas informativas en dos de los centros, que incorporarán toda la programación cultural del distrito.

La propuesta de incorporar un curso/taller de reparaciones domésticas fue aceptada y se está desarrollando dicha actividad en el C.C. Buenavista.



Respecto a las quejas y sugerencias relacionadas con la Sala de Lectura del Espacio Cultural Nuñez de Balboa, se ha mejorado la conectividad WIFI, con la instalación de 5 repetidores adicionales en 2023 que dan cobertura a todo el edificio. En la campaña de exámenes, se han ampliado los horarios de apertura en fines de semana y se han corregido los problemas de limpieza de la instalación.

Respecto a las actuaciones en el C.S.C. Maestro Alonso, se informa que las obras de accesibilidad y cambio de la cabina del ascensor han finalizado en este primer trimestre de 2024. El distrito es consciente de que, aunque se ha implementado un plan de obras, las molestias que han ocasionado las mismas han dificultado la actividad diaria en aras a una mejora que era imprescindible acometer para mejorar la accesibilidad y cumplir la normativa en materia de seguridad.

La queja puntual relativa al cine de verano fue subsanada con la acción de control de accesos del personal de la empresa adjudicataria y respecto a la solicitud de actividades culturales para jóvenes, se informó a la persona interesada de las fuentes y del detalle de la programación que se realiza en el distrito, tanto por parte de la Junta Municipal como por parte del Departamento de Juventud del A.G. de Política Social, Familia e Igualdad.

Respecto al ruido que ocasionan las fiestas del distrito, se informa al interesado que el Distrito en ningún momento sobrepasa los decibelios permitidos y la actividad se ajusta a los horarios establecidos para el desarrollo anual de las fiestas patronales.

Deportes

Para la ejecución de las medidas correctoras aplicadas en 2023 ha sido muy útil la metodología de recopilar y categorizar todas las reclamaciones y sugerencias recibidas por áreas; lo que ha permitido identificar patrones comunes y áreas de mejora, desarrollando las estrategias y las acciones correctivas necesarias para abordar las insatisfacciones de los usuarios o las deficiencias detectadas en cada centro deportivo de gestión directa del Distrito.

En este sentido, se ha considerado la diferente naturaleza y gravedad de las reclamaciones, aplicando las actuaciones correctivas específicas para cada caso. Es destacable, que durante 2023 se ha implementado el plan de acción sobre el sistema de control y seguimiento en cada uno de los centros de gestión directa de las operaciones y medidas correctoras derivadas del análisis de las reclamaciones. Continúa siendo una prioridad establecer un procedimiento de comunicación con cada uno de los reclamantes para evaluar su grado de satisfacción después de implementar la medida de subsanación.

Las acciones que han sido implementadas en respuesta a las reclamaciones presentadas en los diferentes centros deportivos de gestión directa del Distrito han partido siempre de una investigación detallada del servicio percibido por el ciudadano para comprender el problema y sus causas subyacentes. En este orden de



cosas, en los centros deportivos de gestión directa se han ejecutado durante 2023 todas las acciones necesarias con el propósito de corregir errores inmediatos y mejorar el funcionamiento de los servicios, principalmente en relación con los problemas relacionados con las instalaciones técnicas y los ajustes no previstos de la programación de actividades. Algunas de estas acciones han sido:

- Reparación de secadores de acuerdo con los términos de la garantía.
- Adecuación de los parámetros de climatización;
- Revisión del estado de limpieza y mantenimiento de las dependencias;
- Transmitir una información precisa sobre las causas de fuerza mayor que puedan incidir en el desarrollo de la programación de actividades deportivas dirigidas. Al compartir esta información con anticipación, se pueden establecer medidas de contingencia adecuadas que respondan a los cambios de programación o al ajuste de las actividades dirigidas.
- Recordar a todos los empleados públicos de los centros e instalaciones del Distrito, así como al responsable de la empresa adjudicataria del servicio del centro de Fuente del Berro-Torrespaña, el permanente objetivo de promover un ambiente acogedor y respetuoso para todos los ciudadanos.

Es notable que durante 2023 se ha producido la adjudicación de los contratos de obra que llevarán a cabo el acondicionamiento de la pista de baloncesto y la mejora del cerramiento en la instalación deportiva básica Breogán, así como la adecuación y reforma del campo de fútbol (césped, gradas y vestuarios) localizado en las instalaciones de Torrespaña. Durante 2023, se han recibido reclamaciones que expresaban quejas respecto al estado de estos equipamientos.

En 2024, habiendo identificado a través de las reclamaciones recibidas que el sistema de reserva anticipada de servicios deportivos era susceptible de mejorar, se ha establecido por parte de la Dirección General de Deporte un mecanismo que anima a las personas que no van a hacer uso del servicio contratado a anular el mismo para que pueda ser utilizado por otras personas interesadas, a través de la posibilidad de recargar en el monedero virtual por el propio usuario el importe abonado de la reserva que ha sido anulada previamente en un plazo establecido. De esta manera, se ha modificado el Acuerdo plenario de precios públicos a partir de enero de 2024 para establecer formalmente un sistema que viene a corregir y, consiguientemente, a mejorar el régimen de reservas anticipadas con coste de servicios deportivos

Con respecto a los desafíos que parece enfrentar el centro deportivo municipal Alcántara, tras deducirlos del contenido de sus reclamaciones, la Unidad de Deportes del Distrito ha fomentado durante el año 2023 un plan de acción que, como continuación del iniciado en 2022, ha llevado a cabo una comunicación directa y eficiente con la dirección del centro, anticipando tanto las actividades de control como la supervisión de las medidas correctivas. Estas acciones han tenido como objetivo proporcionar respuestas rápidas a las reclamaciones o, en su defecto,



remitirlas a la Comisión de Seguimiento del contrato para asegurar acuerdos sólidos que promuevan el adecuado funcionamiento del servicio y la identificación de las posibles áreas de mejora.

Servicios Sociales

Se han establecido medidas para dar soluciones a todas las quejas y demandas recibidas, cuando ha sido posible.

En relación con las reclamaciones de los Centros de Mayores, se ha reestablecido el servicio de prensa el día 15 de mayo del año 2023, con una amplia variedad de periódicos y revistas adaptados a los gustos de las personas mayores que acuden a los centros. Asimismo, se ha reforzado el control de accesos en horario de tarde con una auxiliar de información, para poder garantizar el cierre real del centro a la hora fijada. En cuanto a la queja por la demora en las obras por el cambio del ascensor se ha ido informando a los socios de los plazos fijados.

Se ha dado respuesta a todas las reclamaciones recibidas en el centro de servicios sociales. En la queja por la inexistencia de registro de entrada en las dependencias del centro de servicios sociales, se le ha informado al interesado de los puntos de registro de lineamadrid más cercanos y se ha atendido a la persona que había solicitado cita por el sistema de cita previa y no se había podido contactar con ella por un error en el número de teléfono.

En aquellas relacionadas con discrepancias con prestaciones y servicios, se les ha explicado el funcionamiento de las mismas y el porqué de la respuesta dada por parte del Centro de Servicios Sociales.

En relación con la reclamación sobre el trato recibido por parte de una profesional del centro, se ha contrastado la información con la profesional que realizó la atención y se ha atendido al usuario por parte del equipo directivo.

Educación

Al no ser ninguna de las entradas en SYR para Educación reclamaciones o sugerencias como tal no se han tomado medidas.

Salud

Ante cualquier denuncia o reclamación, sea la vía que sea, la forma de actuar siempre consiste en realizar inspección con celeridad, para poder evidenciar y comprobar los hechos descritos y posteriormente tomar las medidas oportunas para la subsanación de la situación. De todo ello se da conocimiento al denunciante, contestándole de forma individual en relación con lo derivado de su demanda.



Consumo

La reclamación recibida presentaba un proceso de información correcto, procediéndose a reiterar dicha información a la persona consumidora.

Se marca como objetivo en la OMIC el propósito permanente de la transmisión de la información correspondiente a la persona consumidora, con la mayor certeza y rapidez, así como a los empresarios. Se cumplen los parámetros de la Carta de Servicio de la OMIC.

Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana

Sobre cada una de las denuncias concretas se ha girado visita y, en los casos de existir incumplimiento de alguna normativa, de oficio se ha comunicado el incumplimiento a la Sección de Disciplina Urbanística y Procedimiento Sancionador del Distrito, y se ha procedido tanto al inicio del expediente como a la comprobación de lo ordenado; una vez transcurridos los plazos.

En relación a las solicitudes de establecimiento de reservas o instalación de elementos de mobiliario, se ha procedido a estudiar los casos y en varios de ellos a instalar dichos elementos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario

Las acciones y medidas correctoras llevadas a cabo en 2023 han servido para solventar deficiencias y ajustar los adecuados mecanismos y canales de información para dar respuesta y solución a todas las sugerencias y reclamaciones.

Se han implementado, además, acciones encaminadas a la supervisión continua de los procesos, con el fin de evitar desviaciones y obtener los objetivos de eficiencia y fluidez en la comunicación circular, que permitan recoger resultados que sirvan de retroalimentación para alcanzar la mayor satisfacción posible por parte de los ciudadanos.

Deportes

Durante 2023 la evaluación de las acciones y medidas correctoras se ha integrado en un proceso de identificación de áreas de mejora en el servicio deportivo, lo que ha permitido un análisis completo de su rendimiento y eficacia, así como la



introducción paulatina del concepto de mejora continua. Pretendiendo que estos procesos promuevan entre todos los empleados públicos de los centros de gestión directa una cultura de responsabilidad y compromiso con la excelencia en todas las áreas operativas del servicio deportivo.

La elección de los indicadores para medir la efectividad de las acciones correctoras del servicio deportivo se ha basado en factores clave sencillos y fáciles de aplicar como la frecuencia de las reclamaciones antes y después de la implementación de las medidas. La disminución de esta frecuencia en las reclamaciones referidas a la programación actividades dirigidas nos ha indicado una mejora en el servicio respecto a años anteriores. Otro factor clave nos lo ha proporcionado el análisis del porcentaje de reclamaciones resueltas satisfactoriamente en la primera instancia, sin necesidad de escalarse o repetirse.

Aplicando los anteriores indicadores, hemos podido validar la efectividad de todas las acciones correctivas sobre las disfunciones inmediatas del servicio, confirmando la idoneidad de las soluciones adoptadas. Por otro lado, al evaluar estos resultados, ha sido posible descubrir que, en el momento de aplicar las correcciones, algunas áreas de mejora no han mostrado una más completa perfección del servicio. Esta incidencia se aprecia, principalmente en el centro deportivo municipal Gimnasio Moscardó, lo que ha conducido a pensar que esta singularidad se debe al contexto distorsionador inducido por las obras de reforma y rehabilitación que se han ejecutado durante el año 2023 que, posiblemente, esté causando un sesgo en algunas de las evaluaciones subjetivas del servicio presentes en las reclamaciones de los ciudadanos.

Servicios Sociales

La mayoría de las reclamaciones que son competencia de este Departamento están relacionadas con situaciones puntuales a las que se ha ido dando respuesta cuando ha sido posible, como la puesta en marcha del servicio de prensa o la ampliación del personal de acceso al edificio en el turno de tarde.

Cuando no ha sido posible, como en el caso de las obras del ascensor del CMM Maestro Alonso se ha informado de los plazos y demoras.

En relación con las prestaciones de servicios sociales se ha ido informando de plazos y requisitos, no siendo necesaria ninguna medida correctora a medio o largo plazo al ser quejas muy puntuales y específicas.

Educación

Al no ser ninguna de las entradas en SYR para Educación como tal no se han tomado medidas ni evaluación de estas.



Salud

En la totalidad de los casos desde el Departamento de Salud no se limita a realizar una actuación por la reclamación o denuncia, sino que se realizan tantas actuaciones como sean necesarias hasta que no finaliza el hecho que causa la denuncia/reclamación, actuando directamente o bien poniéndonos en contacto con el titular de la actividad que provoca la denuncia.

Todo ello con el fin de lograr la subsanación de las circunstancias o en caso contrario la toma de decisiones, desde sanciones administrativas hasta la toma de medidas cautelares o de policía sanitaria si existiera un riesgo para la salud pública.

Consumo

El número de reclamaciones/sugerencias en el año 2023 fue mínimo, una inferior al número recibido en 2022, que también fue muy reducido.

Son muy puntuales, pero se procede a subsanar e informar al respecto a la persona consumidora.

Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana

Desde este Servicio se considera que, para los medios existentes, las medidas correctoras derivadas de las SyR recibidas han sido muy satisfactorias ya que se ha podido comprobar que las denuncias realizadas por los ciudadanos han acabado en un resultado de mejora del espacio público.

Se considera que esta rápida gestión de la denuncia-orden de retirada-comprobación crea bastante satisfacción en el ciudadano, además de ayudar el propio ciudadano a la gestión de nuestro trabajo, detectando unas necesidades que nosotros no siempre podemos detectar en primera instancia.

Información de Firmantes del Documento





INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO SAN BLAS – CANILLEJAS

0

Información de Firmantes del Documento



MADRID

TOMÁS BELLO CARRO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 13/03/2024 11:53:30
CSV : 1EBDP7CVYOUNP7KDZ





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 2023, 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 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2024.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

Durante el año 2023 se han presentado en el Distrito un total de 417 SYR.

Se puede destacar que un alto porcentaje se corresponden a sugerencias y reclamaciones relativas a temas que corresponden a las unidades y departamentos que conforman los servicios a la ciudadanía del Distrito, lo cual refleja un amplio grado de concordancia con la estructura competencial de la Junta Municipal al tratarse de un servicio que aglutina gran parte de las prestaciones de actividades a los vecinos del distrito.

Al respecto, en dicho Servicio las áreas funcionales con mayor número de reclamaciones son deportes y servicios sociales.

En **deportes** las principales materias reclamadas son las siguientes:

En el pasado ejercicio de 2023 se ha incrementado la demanda de los servicios deportivos por parte de la ciudadanía, manteniéndose la tendencia de años anteriores, recuperándose la posibilidad del acceso en jornada completa a las piscinas al aire libre.





Las SYR recibidas durante este año en Deportes, son principalmente reclamaciones sobre el estado de conservación de las unidades deportivas, sus elementos y del control de los parámetros de temperatura en aire y agua de los centros deportivos; así como del trato del personal hacia los ciudadanos y el funcionamiento de la aplicación de reservas y acceso a las instalaciones, ambos temas correspondientes al CDM San Blas.

Además, hay una gran diferencia entre los tres Centros Deportivos del Distrito, acumulando el mayor porcentaje de reclamaciones el Centro Deportivo de San Blas, de gestión directa, frente a los Centros Deportivos Pepu Hernández y Fabián Roncero, ambos de gestión indirecta.

Esto se explica mayoritariamente por la antigüedad de los tres centros, que ha devenido en un proceso de renovación y ampliación de los edificios y unidades del CDM San Blas, así como de la reforma y reposición de elementos en los CDMs Fabián Roncero y Pepu Hernández, que han ocasionado molestias a los usuarios. Por otro lado, la rotación del personal en el CDM San Blas, ha conllevado dificultades a la hora de la prestación del servicio.

De la misma manera, se ha de hacer mención de las SyR referentes a las Instalaciones Deportivas Básicas sin control de acceso, que han sido mayoritariamente por problemas en los horarios de apagado de la iluminación, tras manipulación de los cuadros de luces, situación que ha derivado en el mal uso y ocupación a horas intempestivas de la pistas, produciéndose molestias a los ciudadanos.

En **Servicios Sociales** durante este ejercicio 2023 la situación social y de la ciudadanía ha supuesto la continuidad de la tendencia de anteriores años con el incremento de la demanda de servicios sociales.

Las SYR recibidas durante este año en Servicios sociales, son principalmente reclamaciones sobre la dificultad y los tiempos para conseguir citas previas, y los tiempos de gestión de las distintas ayudas sociales. Además, hay una gran diferencia entre los dos Centros de Servicios Sociales existentes en el Distrito, acumulando el mayor porcentaje de reclamaciones el Centro de Servicios Sociales Torre Arias.

Esto se explica fundamentalmente por la falta de personal, ya que este último año ha existido mucha movilidad, terminando el año con 9 vacantes, que no se han cubierto, aumentando así la lista de espera de forma exponencial, sobre todo el CSS Torre Arias, que es el que más ha sufrido la falta de personal y los cambios.

En materia de **Servicios Culturales y Ocio Comunitario** se han recibido un total de 34 reclamaciones, siendo los motivos principales de las mismas:

- Equipamientos. 9 reclamaciones por problemas en el funcionamiento de la calefacción, ruido o necesidad de más enchufes. Estas cuestiones se han resuelto mayoritariamente por los SSTT resolviéndose las necesidades/surgencias planteadas.
- Apertura de Talleres, 7 reclamaciones, que se corresponden en su totalidad por cierre de un taller de cerámica por cuestiones técnicas del estado de los hornos, programándose igualmente el taller de cerámica, pero con técnicas que no precisan uso de hornos.
- Devoluciones de ingresos, 6 reclamaciones. Se tramitan las solicitudes de devoluciones de ingresos por baja en talleres por los procedimientos establecidos.
- Trato del personal, 6 reclamaciones, referidas por trato del personal de control de los centros y profesores de talleres (1).
- Acceso a invidentes en el CC A. Machado, 1 reclamación. Se informa de la existencia de un acceso para personas con diversidad funcional en el centro.
- El resto son genéricas, 5 reclamaciones por cuestiones de mobiliario, sonido, entre otras.





En materia de **Educación**, de un total de 25 SyR presentadas durante el año 2023, el 76% de las entradas atendidas provienen de circunstancias producidas en los colegios y el 20% provienen de escuelas infantiles.

Cabe mencionar, que del total de SyR que derivan de los colegios, el **89,47%** de ellas fueron ingresadas reclamando la falta de espacios con sombra, pero en este caso, las obras de mejora, reforma o rehabilitación de los espacios corresponden a la Comunidad de Madrid, por lo que cualquier solución para la creación de sombra en los colegios no es de competencia de la Junta Municipal. Si bien este nivel de insatisfacción repercute en nuestra medición por el volumen de reclamaciones que ha recibido este Departamento durante el año 2023, estamos limitados sólo a dar el traslado a la dependencia correspondiente para que las peticiones sean atendidas.

En relación al **Departamento de Salud**, se han atendido un total de 10 SyR en el año 2023, siendo claramente todos los escritos denuncias sobre particulares:

- 2 SyR referentes a posible maltrato animal en vivienda particular y 5 SyR referentes a molestias vecinales por tenencia de animales (perros) en viviendas particulares: 3 por ladridos de perro y 2 por deyecciones o micciones en patio de vivienda.
- 3 SyR por ocupación de la calle por salientes de fruterías.

En el **Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana**, durante el año 2023, se han tramitado 209 SYR.

De todas ellas un 20% aproximadamente se han derivado a otros servicios de las Áreas dentro del Ayuntamiento de Madrid en virtud de las competencias delegadas.

Se adjunta cuadro de las SYR tramitadas por materias:

CUADRO DE SYR EN EL DISTRITO 2023			
MATERIA	Nº	%	OBSERVACIONES
Cultura	34	16,27	Actividades Culturales, Bibliotecas y Centros Culturales, horarios mantenimiento, accesibilidad
Deportes	55	26,31	Instalaciones deportivas y Polideportivos, usos, iluminación, horarios limpieza y mantenimiento
Educación y Juventud	18	8,59	Colegios y Escuelas Infantiles, mantenimiento y accesos y poda de árboles e insectos
Medio Ambiente	34	16,27	Jardinería, poda y tala de arbolado, limpieza de zonas verdes, uso de los mismos y reformas solicitadas
Movilidad Vías Públicas	40	19,14	Terrazas veladores en vía pública, aparcamientos en vía pública, reparación aceras calzadas, limpieza y
Salud	1	0,49	Prevención de salud, vectores
Servicios Sociales	5	2,42	Cetros de Mayores y Centros de días, horarios accesibilidad obtas de mantenimiento
Urbanismo	18	8,59	Licencias y Declaraciones responsables
Otros	4	1,92	Tasas unidades administrativas
TOTALES	209	100	

Información de Firmantes del Documento





Como se puede apreciar la mayor parte están en Deportes, referente a Instalaciones Deportivas Y Polideportivos Municipales, los ciudadanos se quejan de la limpieza, horarios de utilización e iluminación y de averías no detectadas o no solucionadas, que se toman en consideración y se solucionan con celeridad. También nos proponen sugerencias sobre la utilización o diseño de estas instalaciones, en las que se insta al ciudadano a que se tramiten a través de Participación Ciudadana.

Son importantes las referentes a Cultura y Educación en las que nos solicitan, podas, talas en edificios, así como diversas deficiencias en mantenimiento detectadas por los usuarios, las cuales se solucionan rápidamente.

En Medio Ambiente y Viario Público, las deficiencias son de limpieza, de podas y talas, de distribución de jardinería, de mantenimiento de la vía Pública, que se derivan al Área correspondiente; así como de solicitudes de plazas de aparcamiento para motocicletas y vehículos que se informan y se derivan al Área de Movilidad.

Las de Urbanismo referentes a licencias y Declaraciones responsables se contestan rápidamente cumpliendo los plazos establecidos en normativa.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

En relación con los **servicios deportivos**, y teniendo en cuenta la importancia que tienen para los ciudadanos del Distrito se ha procurado, en la medida de lo posible, realizar las actuaciones necesarias para que las acciones a ejecutar en los tres centros deportivos hayan ocasionado las menores molestias posibles, más allá de no haberse conseguido en algunos casos, teniendo que clausurar incluso la sala de musculación del CDM San Blas.

Por otro lado, y en relación con el CDM San Blas, se ha ido solicitando a la mayor brevedad desde el Dpto. de Deportes las coberturas de puestos vacantes, a fin de que se solucionasen las sustituciones lo antes posible; así mismo se ha recordado a la plantilla de ese centro, la necesidad de un trato afable, eficaz y eficiente a los usuarios que allí acuden, haciéndoles saber que en caso de incumplimiento de estas premisas podría devenir inclusive en medidas disciplinarias.

En el caso de las Instalaciones Deportivas Básicas, se ha instado a la empresa de mantenimiento de las mismas a que pusiese los medios adecuados para impedir futuras manipulaciones en los cuadros de luces.

En relación con los **servicios sociales**, así mismo, teniendo en cuenta la importancia que tienen para los ciudadanos del Distrito, se ha procurado en la medida de lo posible realizar las solicitudes pertinentes para sustituir con la mayor agilidad posible los puestos vacantes del Departamento de Servicios Sociales, aunque no se ha tenido contestación hasta primeros del año en curso, en el que se van a cubrir 5 de las 9 vacantes que tenemos.

Otra medida tomada ha sido, en enero de 2024, realizar una modificación de Secciones Censales desde el CSS Torre Arias a CSS Luz Casanova, para equilibrar el volumen de trabajo. En el CSS Luz Casanova solamente contamos con una vacante, mientras que el CSS Torre Arias son 8, además de no estar bien equilibrado el trabajo, en un análisis de cargas de trabajo se ha concluido que en Torre Arias hay más tramitaciones de prestaciones.

Se ha continuado con la mejora de procesos en el protocolo de captación de llamadas, la reducción de tramitación administrativa en la concesión de ayudas sociales, y la racionalización de las citas en las agendas de las trabajadoras sociales intentando disminuir las listas de espera.

En materia de **cultura**, y en el marco de las competencias y medios con los que cuenta este Distrito, se ha realizado un importante esfuerzo por adoptar las sugerencias solicitadas o bien corregir, en lo posible, las reclamaciones planteadas.





En lo relativo a **educación**, como hemos indicado anteriormente, casi el 90% de las circunstancias producidas en los colegios, y que ocasionan la insatisfacción de los ciudadanos, requieren de medidas que adopte la Comunidad de Madrid al respecto, ya que no son competencia de la Junta Municipal.

Respecto a las entradas atendidas que provienen de circunstancias producidas en las escuelas infantiles y que representan un 20% del total de SyR recibidas durante el año 2023, estas corresponden a incidencias puntuales sobre el desempeño de las empresas adjudicatarias del servicio educativo de las escuelas infantiles, el mantenimiento de las instalaciones y la alimentación que se ofrece a los niños. A continuación, se detallan las medidas correctivas que se supervisan por el Distrito:

- A. Desempeño de la empresa adjudicataria del servicio educativo de las escuelas infantiles, en todos los casos, se ha confirmado con las empresas adjudicatarias, la realización de reunión con las familias afectadas con la finalidad de que se haya solucionado las incidencias, así como la información sobre el proyecto educativo por el que han resultado adjudicatarias.
- B. Mantenimiento de instalaciones, en coordinación con los Servicios Técnicos, se notificó la revisión de las instalaciones para reponer y/o subsanar todos los elementos necesarios para el normal funcionamiento de las instalaciones. En algunos casos, nos informan que, debido a la antigüedad de las instalaciones, las reparaciones no son posibles por la falta de repuestos, lo cual se ha contemplado, y procederán a realizar los cambios en el próximo ejercicio presupuestario 2024.
- C. Alimentación, en todos los casos, se ha informado a las familias afectadas que el menú que reciben los niños es supervisado por un especialista en nutrición y contiene todos los alimentos que se exigen para todas las escuelas infantiles de la Red Municipal, productos ecológicos, de circuito corto o producción integrada, así como un menú específico por alergias.

En materia de **salud**, el Distrito ha gestionado la tramitación administrativa correspondiente a las denuncias sobre particulares: actuación policial, visita de inspección, requerimiento administrativo para presentar documentación obligatoria del animal implicado y para que se proceda a cumplir, de manera inmediata, la normativa sobre la tenencia de animales, en los casos de denuncias sobre animales. O bien, visita de Inspección y requerimiento administrativo en el caso de denuncias sobre locales comerciales.

Por otro lado, la mayor parte de la incidencia en las reclamaciones de los vecinos de San Blas referentes al **medio ambiente y escena urbana** se producen en el ámbito de las Instalaciones Deportivas Básicas y Polideportivos Municipales. Siendo importantes también las referentes a los centros culturales.

En todo caso, estas sugerencias y reclamaciones se toman en consideración y se solucionan con celeridad. También nos proponen sugerencias sobre la utilización o diseño de estas instalaciones, en las que se insta al ciudadano a que se tramiten a través de Participación Ciudadana.

En cuanto a las solicitudes de plazas de aparcamiento para motocicletas y vehículos, se tramita el expediente administrativo, se informa y se derivan al Área de Movilidad.

Las de Urbanismo referentes a licencias y Declaraciones responsables se contestan rápidamente cumpliendo los plazos establecidos en normativa.

Por último, indicar que se ha cumplido con el protocolo de contestación de las reclamaciones, siendo mucho más ágil y cumpliendo mayoritariamente los plazos contemplados en la carta de servicios.





3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Relativas a deportes, durante el año 2023, se han producido un 35% menos reclamaciones respecto al año anterior, a pesar de las actuaciones en las unidades deportivas y las instalaciones técnicas de los tres centros deportivos, por lo que se podría decir que las acciones y medidas correctoras ejecutadas han ido surtiendo efecto, aunque se sigue trabajando para alcanzar el nivel deseado, esperando que sean más ágiles las coberturas de personal y que se finalicen con éxito todas las reformas y reposiciones previstas, con el fin de que las reclamaciones sean las menores posibles.

Sobre servicios sociales, durante el año 2023 se han producido un 25% menos reclamaciones respecto al año anterior, a pesar de las dificultades de personal y el incremento de la demanda en servicios sociales, por lo que podemos decir que las acciones y medidas correctoras ejecutadas han surtido efecto, si bien aún no se ha conseguido el nivel deseado, por ello, con la cobertura de vacantes prevista para este año y las medidas a implementar de equilibrio de cargas de trabajo, además de las que ya se llevan a cabo de forma sistemática, se continuará trabajando para que las reclamaciones sean las menores posibles.

Las incidencias en las escuelas infantiles corresponden a temas puntuales y, cabe señalar, que ocurrieron durante el término del curso escolar 2022-2023 y el inicio del curso 2023-2024 (periodo de adaptación de los niños).

En este caso, del total de SyR que se registraron por circunstancias producidas en las escuelas infantiles, el 80% corresponden a incidencias, y de ellas, el 50% se derivan de una misma escuela infantil durante el término del curso escolar 2022-2023. Sin embargo, durante el inicio del curso 2023-2024, no se han registrado incidencias en dicha escuela, por lo que se ha reducido el nivel de insatisfacción durante los cuatros primeros meses del actual curso escolar. Adicionalmente, debemos indicar que en los pliegos que rigen los contratos de las empresas adjudicatarias del servicio educativo de las escuelas infantiles, se recoge el procedimiento establecido para la supervisión y seguimiento del buen funcionamiento de los centros educativos, durante los cuatro primeros meses de ejecución del contrato, durante la ejecución del contrato y a la finalización de estos.

En definitiva, dentro de las competencias y medios con los que cuenta este Distrito, se ha realizado un importante esfuerzo por adoptar las sugerencias solicitadas o bien corregir, en lo posible, las reclamaciones planteadas. En todo caso, es destacable el importante esfuerzo que ha llevado a cabo todo el personal municipal para garantizar la prestación de los servicios esenciales del Distrito.

Firmado electrónicamente
EL COORDINADOR DEL DISTRITO SAN BLAS-CANILLEJAS
Tomás Bello Carro





INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE TETUÁN

Información de Firmantes del Documento





1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

A lo largo de este año se han recibido 489 Sugerencias y Reclamaciones de las cuales 415 han sido reclamaciones, 63 sugerencias y 11 felicitaciones.

Por materias las sugerencias y reclamaciones más destacadas son las siguientes:

- Atención a la ciudadanía

Se han recibido 7 quejas basadas en su mayoría por las dificultades técnicas para acceder a las notificaciones recibidas electrónicamente, por la falta de atención que han sufrido los ciudadanos en diferentes dependencias de la Junta, una solicitud de vista de un expediente no atendida por parte del Servicio Jurídico y una felicitación.

- Cultura

Hemos recibido un total de 44 reclamaciones en este asunto y una felicitación, que suponen el 9,20% del total versando sobre el funcionamiento de los talleres, (cambio del profesorado sin comunicación previa a los alumnos, programación, horarios, etc.) y sobre la información facilitada en la programación cultural del distrito.

También hemos recibido dos reclamaciones por las molestias ocasionadas por los niveles de ruido alcanzados durante la celebración en el distrito del Día del Niño.

- Deporte

Las reclamaciones en materia deportiva se han visto incrementadas se han visto incrementadas como consecuencia de las deficiencias existentes tras la reapertura del Centro Deportivo Municipal Triángulo de Oro, así como por el cierre del Centro Deportivo Municipal Playa Victoria, alcanzando esta materia el 40,49% del total de reclamaciones recibidas en el distrito.

Se mantienen las reclamaciones de años anteriores por los problemas con la aplicación informática para la reserva de plazas, así como las reclamaciones de los padres para poder acceder a las instalaciones y ver a sus hijos durante las clases.

Entre las sugerencias propuestas destaca la instalación de una pista de voleibol en el Parque Rodríguez Sahagún, accesorios en los vestuarios de los CDM y ampliación de horarios en las clases dirigidas.

También se han recibido varias felicitaciones por el trabajo, dedicación y trato de los monitores deportivos hacia los usuarios.





- Educación y Juventud

Este año, en la materia de Educación y Juventud hemos recibido dos reclamaciones lo que equivale al 0,41% del total.

- Medio Ambiente

En esta materia las reclamaciones recibidas son fundamentalmente sobre el estado de abandono de los solares del distrito.

- Movilidad, Transportes y Multas

Se han recibido un total de 40 reclamaciones en su mayoría son sugerencias para la instalación de aparcamientos de motos y bicicleta y quejas sobre la pérdida de plazas de aparcamiento por la ejecución de obras en el distrito.

En cuanto a "Ocupación de la vía pública", se han recibido reclamaciones sobre la instalación de terrazas de veladores.

- Salud

En esta materia, tan solo se han recibido 4 reclamaciones en todo el año. Entre ellas, dos denuncias por ruidos de perros.

- Servicios Sociales

Este año han supuesto el 18,60% del total que supone una reducción de cuatro puntos en relación con el año anterior.

La dificultad que han tenido los ciudadanos para establecer contacto con los centros de servicios sociales y el tiempo de tramitación de las ayudas sociales, así como la calidad de la comida y el cierre de los Centros Municipales de Mayores, han sido objeto de quejas repetidas.

- Urbanismo

En este apartado se han recibido 32 quejas, en las que solicitan que los Servicios Técnicos del distrito giren visita de inspección, con el fin de comprobar supuestas irregularidades tales como, alineaciones, conservación y mantenimiento en cierres y vallados de solares por seguridad y peligro para las personas y bienes.

- Vías y Espacios Públicos

Hemos recibido un 6,75% del total de las reclamaciones, fundamentalmente quejas por el mantenimiento de los ascensores situados en vía pública.





ANÁLISIS: DEPENDENCIAS/CENTROS

- Centro Deportivo Municipal Antonio Díaz Miguel

Ha recibido 34 reclamaciones derivadas fundamentalmente por los problemas a la hora del pago de las mensualidades, la reserva de las clases y penalizaciones por cancelaciones, así como la por la falta de agua caliente en los vestuarios del centro.

- Centro Deportivo Municipal Playa Victoria

Las 47 reclamaciones recibidas han sido fundamentalmente por el cierre en octubre de la piscina después de haber estado el centro cerrado durante el mes de agosto.

- Centro Deportivo Triángulo de Oro

Se han recibido un total de 83 reclamaciones por problemas de inscripción cierre durante los fines de semana y deficiencias tras la reapertura de las instalaciones.

- Centro Cultural Eduardo Úrculo

Las reclamaciones más destacadas han sido la de los alumnos del curso de pintura por la exposición de sus trabajos.

- Centro Cultural José Espronceda

Las quejas recibidas han sido por la calidad de los materiales de los talleres.

- Centro Cultural Tetuán

Se ha recibido alguna queja puntual por la forma de impartir las clases en los talleres.

- Centros de Servicios Sociales

Se repiten las quejas recibidas en años anteriores en relación con la atención recibida por algún trabajador social, el tiempo de espera en la tramitación de las ayudas y las dificultades para contactar con los centros de servicios sociales.

- Centros Municipales de Mayores

Las quejas presentadas versan sobre la cantidad y calidad de la comida que se ofrece a los usuarios y sobre el cierre de las cafeterías sin previo aviso.





2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

- Atención a la ciudadanía

Las medidas adoptadas por las quejas recibidas en esta materia se han tratado de paliar dando una atención personalizada a los ciudadanos, explicándoles el motivo que impidió su atención en el momento requerido y ofreciéndole una nueva cita para atender a sus solicitudes.

- Cultura

En relación con las quejas presentadas en cuanto al desarrollo de los cursos se ha procedido a la sustitución del material y se han dado las instrucciones necesarias al profesorado para que ajuste las clases al programa y escuche las sugerencias del alumnado.

- Deportes

El cierre del CDM Playa Victoria ha sido temporal por unas reparaciones necesarias en el vaso de la piscina.

Respecto al cierre durante los fines de semana se está adaptando la plantilla para poder proceder a su reapertura.

El CDM Triángulo de Oro se ha reabierto los fines de semana y se está estudiando y tratando las deficiencias de las quejas para darles una solución a la mayor brevedad posible.

- Medio Ambiente

Las quejas recibidas en esta materia se han puesto en conocimiento del Servicio Jurídico del distrito para que, una vez comprobados los hechos denunciados, se requiera a los titulares las medidas adecuadas.

En caso de que la queja en materia de medio ambiente sea motivada en el ámbito de las competencias municipales ha dado traslado de las mismas a los servicios competentes para su subsanación.

- Movilidad, Transportes y Multas

Se ha comunicado a los sugerentes el modo de solicitar los aparcamientos de motos y bicicletas, indicándoles que para recibir más información pueden ponerse en contacto con el 010 o con el Negociado de Autorizaciones.





- Salud

Se ha dado traslado a la policía municipal del distrito para que giren visita de comprobación de los hechos denunciados.

En relación con la reclamación sobre posible maltrato animal se ha dado traslado a los servicios sanitarios municipales.

- Servicios Sociales

En relación con las dificultades con las que se encuentran los ciudadanos a la hora de contactar con los centros de Servicios Sociales, así como en los casos en que solicitan adelantar la cita programada, se ha contactado con el reclamante para aclarar e intentar resolver a la mayor brevedad, las dudas y cuestiones que afectan a su situación.

Por último, en cuanto a las quejas por la deficiente comida que se ofrece en los centros de mayores, se han activado los medios de seguimiento y control necesarios para mejorar el servicio ofrecido por la empresa concesionaria.

- Urbanismo

En relación con las quejas recibidas en el año 2023, los servicios técnicos de esta junta han realizado inspecciones de comprobación de los hechos denunciados, requiriéndose a los titulares la subsanación de las deficiencias y recordándoles su deber de mantenimiento y conservación de acuerdo con las condiciones de seguridad, salubridad y ornato público

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023

La adopción de las medidas en el apartado anterior ha motivado la desaparición de las causas de la mayoría de las quejas, en concreto, la finalización de las obras del CDM Playa Victoria han determinado la reapertura de estas instalaciones, salvo los fines de semana, que se hará en breve.

El CDM Triángulo de Oro ha continuado con la ampliación progresiva de su actividad, reabriendo los fines de semana y estando en vía de solución las deficiencias señaladas por los ciudadanos.

El servicio de cafetería en los CM de Mayores con la adjudicación de un nuevo contrato ha mejorado el servicio de comidas y desaparecido las quejas sobre esta materia.

Lo mismo se puede decir respecto a las quejas del material de los centros culturales y respecto a las quejas por la atención y tiempo en la tramitación de las





ayudas en los centros de servicios sociales, tras la atención personaliza y las explicaciones dadas a los ciudadanos.

Consideramos que el balance final es positivo dado que las quejas recibidas han contribuido al conocimiento por parte de los servicios de posibles deficiencias existentes en su prestación y nos ha permitido adoptar medidas que han contribuido, sin duda, a mejorar su calidad.

El tiempo medio de respuesta a las reclamaciones presentadas se mantiene en torno a los 30 días en niveles similares a los del año anterior, a pesar del incremento en las reclamaciones recibidas.

12 de marzo de 2024

EL COORDINADOR DEL DISTRITO

Fdo.- Pedro Guitart González-Valerio

Información de Firmantes del Documento





INFORME ANUAL | 2023

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO USERA

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO JAVIER BLAZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE USERA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 14/03/2024 13:06:19
CSV : 1AGQRP143W6IKV65



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Tipo de expediente:

Unidad	Tipo de Expediente	Número de solicitudes
JUNTA MUNICIPAL DEL DISTRITO DE USERA	Sugerencia	25
	Reclamación	390
	Felicitación	7
	Total	422

Evolución interanual por tipo de expediente:

Unidad	TIPO DE EXPEDIENTE	2018	2019	2020	2021	2022	2023
JUNTA MUNICIPAL DEL DISTRITO DE USERA	Sugerencia	36	39	19	58	39	25
	Reclamación	304	444	313	328	327	391
	Felicitación	8	5	7	8	7	7
	Total	348	488	339	394	373	422

1

Información de Firmantes del Documento



FRANCISCO JAVIER BLAZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE USERA
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 14/03/2024 13:06:19
 CSV : 1AGQRPI43W6IKV65





DEPORTES Y SERVICIOS TÉCNICOS

Con 246 reclamaciones recibidas supone un 59,29% del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Distrito durante el 2023, lo que implica que está por encima del resto de los servicios.

Hay repartidas alrededor de 38 instalaciones deportivas a lo largo del Distrito con una gran actividad ciudadana en cada una, lo que supone un constante mantenimiento siendo el deseo de esta Junta el dar un servicio de calidad, lo que requiere una gran cantidad de personal en su atención. Y es aquí donde se centran la mayoría de las Sugerencias y Reclamaciones de los usuarios. Por un lado, la antigüedad de las algunas instalaciones más importantes hace que los ciudadanos nos hagan llegar avisos de bajas temperaturas del agua en duchas y limpieza en vestuarios.

También ha habido un importante número de quejas en cuanto a la anulación de clases sin avisar y falta de profesores y monitores en el CMD Orcasitas y Orcasur que no fue del agrado de los usuarios a pesar de solicitar la sustitución de éstos por parte del Distrito a Recursos Humanos.

Cabe destacar también quejas por la elevada temperatura en la sala de musculación del CDM Moscardó durante el periodo de verano.

Añadimos en este apartado las reclamaciones relativas a la iluminación en las Instalaciones Deportivas Básicas, así como al mantenimiento de estas y quejas por horarios indebidos lo que supone una gran molestia a los vecinos de la zona. También ha habido solicitudes pidiendo cambio o instalación de mobiliario en éstas. (mesas de ajedrez, ping pong...).

MOVILIDAD, URBANISMO, VÍAS Y ESPACIOS EN VÍA PÚBLICA Y MEDIO AMBIENTE

Con 69 Reclamaciones recibidas representa el 16,35 % sobre el total haciendo referencia a la solicitud de plazas de aparcamientos para personas con movilidad reducida, motocicletas, así como solicitud de licencias urbanísticas, información de declaraciones responsables presentadas, retirada de escombros o limpieza en obras realizadas en la vía pública, y ocupación de terrazas, aunque se ha reducido de forma considerada el número de estas últimas.

SERVICIOS SOCIALES

Con 58 Reclamaciones recibidas representa el 13,97 % sobre el total de éstas recibidas, supone un número considerable debido a la falta de recursos ya que la población que vive en este distrito dispone de una renta per cápita inferior a media de nuestra ciudad. Los usuarios que han solicitado alguna ayuda reclaman una atención más personalizada y que se les atienda con mayor antelación a sus solicitudes. Ha habido usuarios que reclaman el tiempo de demora en sus citas. Una vez atendidos por su Trabajadoras Sociales de referencia la urgencia por obtener una ayuda hace que no se tenga en cuenta el hecho de que la tramitación requiere unos plazos.

En cuanto a los centros de mayores, la mayoría de las quejas hacen referencia al mantenimiento de estos.





CULTURA

33 SYR representando el 7,81% del total.

Las quejas más destacadas en el primer mes del 2023 hacen referencia a la mala organización y recorrido de la Cabalgata de Reyes. En cuanto al resto de quejas recibidas, la mayoría mencionan la mala gestión de eventos culturales, mantenimiento de Centros Culturales, así como la temperatura en Bibliotecas como en la de San Fermín.

A continuación, se indican las materias principales que abarcan las reclamaciones del 2023:

CDM Orcasitas y Pabellón Jesús Rollán

Anulación de clases sin avisar. Falta de profesores
Limpieza y temperatura de vestuarios y duchas
Reservas de manera telemática y devolución del dinero
Mala gestión del CDM

CDM Moscardó

Aire acondicionado en GYM estropeado
Temperatura agua caliente vestuarios

CDM Orcasur

Falta de profesores
Problemas reserva pistas de pádel y fútbol
Arreglo desperfectos en CDM
Temperatura agua piscina CDM

IDB Rancho el Cordobés

Para esta instalación, la falta de iluminación ha sido el motivo principal de quejas recibidas, así como el ruido de los asistentes que molesta a los vecinos en horarios no permitidos.

CSS San Filiberto y Centro Integrado Loyola de Palacio

Demora en petición de citas y en tramitación de ayudas sobre todo en el CSS San Filiberto.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

En relación con las quejas recibidas en la materia Deportes, relacionadas con la falta de profesores y monitores se ha dado prioridad en la solicitud de cobertura de éstas a Recursos Humanos, a quien también se ha pedido el aumento de la plantilla del CDM Orcasitas en dos monitores que permitan reducir las quejas por suspensión de clases ante la ausencia motivada de los profesores o de los socorristas.

Referente a las quejas por falta de mantenimiento de los distintos centros deportivos los directores tienen una comunicación más fluida con la empresa de mantenimiento para acortar al máximo los tiempos de reparación de las instalaciones, con el pertinente seguimiento del responsable de la Junta que lleve dicha reclamación.

En cuanto a reparaciones y mantenimiento de las distintas instalaciones Deportivas Básicas, también se ha priorizado las peticiones directamente con la empresa que se encarga dicho mantenimiento una vez un técnico del Distrito ha inspeccionado la zona para poder verificar el tema en cuestión.

En materia de servicios sociales el importante número de solicitudes presentadas en nuestros servicios ha hecho que se produjeran demoras puntuales, pero informamos que al tratarse de temas





delicados y confidenciales contamos con un personal cualificado en el que normalmente las reclamaciones se resuelven no solo en plazo sino de la manera más rápida y eficiente posible.

Por parte del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana de este Distrito se ha dado la mejor solución posible a todas las reclamaciones recibidas en el plazo establecido, aunque algunas requieran de más tiempo para su contestación debido a la complejidad de estas.

Las materias relacionadas con urbanismo o aparcamiento en la vía pública suponen un tiempo mayor de tramitación ya que se necesita la apertura de expedientes por parte del departamento jurídico posterior a que los servicios técnicos del distrito realicen inspecciones y elaboren el correspondiente informe para seguir con la tramitación del expediente correspondiente, en el caso de ser viable.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Las acciones empleadas desde este distrito se considera que han sido correctas, haciendo un seguimiento continuo de cada una de ellas desde el primer momento en el que entran en el sistema SYRCI.

Se ha conseguido en muchos casos no suspender las clases de las instalaciones deportivas mediante el empleo de personal de retén, o la contratación de personal temporal, aunque no siempre ha sido posible.

El personal responsable en contestar a los ciudadanos ha estado en continua comunicación y coordinación con los distintos responsables de los departamentos afectados para dar en su respuesta la solución y contestación esperada por estos, aunque en algunos casos se haya tardado más, siempre sin superar el plazo estipulado. Esto último se debe a la complejidad del proceso a la hora de solucionar lo que en las reclamaciones se plantea. Aun así, se ha conseguido una mayor agilidad en la recepción de los informes solicitados a los diferentes departamentos para dar la contestación anteriormente mencionada a cada una de las SYR.

Por último, mencionar que todas las sugerencias y reclamaciones recibidas en 2023 han sido contestadas en plazo.

Firmado electrónicamente

Francisco Javier Blázquez Arroyo
Coordinador del Distrito de Usera



INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DE DISTRITO DE VICÁLVARO

0

Información de Firmantes del Documento

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2024 10:59:47
CSV : 1OM6XBP4MU7BF6NR



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Al analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en los diferentes servicios prestados competencia del distrito de Vicálvaro, durante el año 2023, se distinguen los siguientes bloques:

SERVICIOS SOCIALES

En lo referente a las reclamaciones recibidas en materia de Servicios Sociales destacan dos cuestiones:

- a) El 14,29% (3 de 21) de las reclamaciones eran referidas a solicitudes de cambio en el turno de atención o de profesional.
- b) El 9,52% (2 de 21) recogían la no recepción de un periódico en los Centros Municipales de Mayores del distrito.

DEPORTES

CDM MARGOT MOLES

En lo referente a las reclamaciones recibidas en este centro deportivo destacan las siguientes:



- a) La disconformidad con la temperatura del agua del vaso de enseñanza de la piscina climatizada (15 de 65), que suponen un 23,08%.
- b) La avería de secadores en el vestuario femenino de la piscina (4 de 65), que suponen un 6,15%.
- c) La suspensión de clases de actividades dirigidas (8 de 65), que suponen un 12,31%.

CDM FAUSTINA VALLADOLID

En lo referente a las reclamaciones recibidas en este centro deportivo destacan las siguientes:

- a) La disconformidad con la oferta de actividades dirigidas (17 de 59), que suponen un 28,81%.
- b) La suspensión de clases de actividades dirigidas (16 de 59), que suponen un 27,12%.
- c) La insatisfacción con el profesorado (6 de 59), que suponen un 10,17%.

SERVICIOS CULTURALES

En lo referente a las reclamaciones recibidas en materia de Cultura destacan las siguientes cuestiones:

- a) El 20,59% (7 de 34) estaban referidas a la cancelación y modificación de talleres, clases y actividades.
- b) El 20,59% (7 de 34) eran relativas a la falta de material en talleres y dotación de los espacios e instalaciones culturales.
- c) El 11,76% (4 de 34) recogían la insatisfacción con el profesorado y monitores de talleres y actividades.
- d) El 5,89% (2 de 34) estaban referidas a los canales de comunicación para información y cambios en los talleres y actividades.

MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

En lo referente a las reclamaciones recibidas en materia de Medio Ambiente y Urbanismo destaca con un 32,35% (11 de 34) las referidas a las Instalaciones Deportivas Básicas.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.



SERVICIOS SOCIALES

- a) En referencia a las solicitudes de cambio de turno de atención o de profesional, se estudiaron las circunstancias de cada caso, valorándose positivamente las solicitudes.
- b) Respecto a la petición de suministro de un periódico en los Centros Municipales de Mayores, desde el 1 de noviembre de 2023, en el marco de un contrato para el suministro de prensa en los Centros Municipales de Mayores del distrito, se está llevando a cabo el suministro de todos los ejemplares en cada uno de los centros.

DEPORTES

CDM MARGOT MOLES

- a) Se solicitó la intervención por parte de la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento del centro para solventar el problema de la baja temperatura en el agua de la piscina de enseñanza, procediéndose a la revisión del circuito de calentamiento.
- b) Se solicitó la intervención por parte de la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento del centro, para realizar la revisión y reparación de los secadores del vestuario de la piscina climatizada.
- c) En relación con la suspensión de clases de actividades dirigidas, derivadas principalmente de la falta de profesionales para su impartición, se solicitó al Servicio de Personal Laboral la cobertura de los puestos de trabajo, justificando las ausencias de las personas que los ocupaban.

CDM FAUSTINA VALLADOLID

Tanto la modificación de la oferta de actividades dirigidas como la supresión de clases están fundamentalmente relacionadas con la ausencia no prevista del personal del centro deportivo (bajas médicas, reducciones de jornada, excedencias) que produjeron incidencias en el servicio. Se realizó solicitud al Servicio de Personal Laboral para la cobertura de los puestos de trabajo, justificando las ausencias de las personas que los ocupaban.

En relación con la insatisfacción del profesorado, se realizaron actuaciones de control y cambio del profesorado en aquellas actividades en las que hubo insatisfacción en esta materia o se habló con el profesorado para corregir la situación.

SERVICIOS CULTURALES

- a) Se comunicó el motivo de la cancelación o el cambio en talleres, habitualmente relacionado con la baja demanda del taller o actividad y, al mismo tiempo, se ofreció una actividad similar o alternativa en la misma dependencia o en otros centros municipales cercanos, que pudiese satisfacer al usuario/a.
- b) Se tramitó la adquisición de materiales en aquellos talleres en los que ha habido reclamaciones, quedando cubiertas las necesidades expuestas. Respecto a las dotaciones solicitadas en los centros culturales se tendrán en cuenta para las próximas actuaciones a ejecutar. Por otra parte, se ha puesto en funcionamiento un Centro Cultural



nuevo en el Distrito con nuevas aulas y espacios para talleres culturales y sala de estudios.

- c) Se realizaron actuaciones de control y cambio del profesorado en aquellos talleres en los que hubo insatisfacción en esta materia.
- d) Se informó del cambio de una de las vías de comunicación con el ciudadano, pasando de SMS a correo electrónico, con el objetivo de poder llegar a más población. No obstante, se incidió en que la vía principal de comunicación sigue siendo de forma presencial, acudiendo a cualquiera de los Centros Culturales Municipales, pudiendo utilizarse, además, el teléfono como vía alternativa de comunicación.

MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

En relación con las incidencias producidas por ruidos derivados de un uso no adecuado a horarios en la IDB El Cañaveral, se procedió a la colocación de un cartel en la instalación con los horarios de utilización de las pistas con el objetivo de su cumplimiento por parte de los usuarios/as y poder reducir así las molestias a vecinos.

En lo que se refiere a las reclamaciones recibidas en relación con el acondicionamiento de las zonas terrazas que rodean la IDB El Cañaveral, está prevista la realización de un proyecto cuyas obras se ejecutarán entre 2024 y 2025, que permitirá contar con zonas ajardinadas. Así mismo, se va a proceder a realizar obras de reforma en la IDB Casalarreina por tratarse de una instalación de frecuente uso por los vecinos.

Respecto a las incidencias de funcionamiento del alumbrado, desajustes en horario y rotura de valla, se comunicaron a la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento integral para que procediese a su revisión y reparase los elementos objeto de incidencias.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

SERVICIOS SOCIALES

Se valora que las acciones realizadas han sido de carácter puntual, dando respuesta satisfactoria a las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos.

DEPORTES

CDM MARGOT MOLES

Las diferentes intervenciones realizadas por la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento integral del centro, han dado como resultado haber podido elevar la temperatura del agua y del ambiente en la piscina climatizada a unos valores no solo dentro de los parámetros marcados por la normativa vigente, sino también a valores superiores más confortables para el usuario.



Por otra parte, la supervisión y las actuaciones llevadas a cabo, tanto por los profesionales de mantenimiento del propio centro deportivo como por la empresa adjudicataria del mantenimiento integral, para la revisión y el arreglo de los secadores de los vestuarios de piscina, han dado solución a las incidencias producidas por un uso continuado y han asegurado el buen funcionamiento de los mismos.

CDM FAUSTINA VALLADOLID

Respecto a las reclamaciones recibidas en relación a la supresión de actividades y modificación de la oferta de actividades dirigidas, una vez incorporado el personal encargado de su impartición, quedaron solventadas la mayoría de las incidencias.

SERVICIOS CULTURALES

En el caso de las reclamaciones interpuestas en relación con las actividades en los centros culturales, tanto las relativas a supresión de talleres o actividades como a la insatisfacción del profesorado, la mayoría de las medidas correctoras llevadas a cabo han solventado las deficiencias encontradas.

En lo que se refiere a las cuestiones de dotación de materiales en talleres e instalaciones, se ha tratado de resolver con la máxima celeridad, mediante la compra de los materiales demandados. En el caso de las instalaciones, se tendrán en cuenta para la planificación de las obras venideras.

Para solventar todas ellas se ha contado con el personal y recursos municipales y, en el caso de los talleres de los centros culturales, con el personal y recursos de la empresa adjudicataria del contrato de talleres con los que se está en constante comunicación para solventar todas las incidencias que puedan surgir.

MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Las incidencias reflejadas en los diferentes escritos de los ciudadanos, a través del buzón de sugerencias y reclamaciones, han tenido, en general, una solución favorable derivada del mantenimiento preventivo o correctivo en las instalaciones y han sido atendidas en plazos razonables.

Además, se han programado actuaciones para la realización de obras de mejoras en la IDB El Cañaveral en cuanto a las zonas terrazas que la rodean y en la IDB Casalarreina respecto a la mejora de la instalación, que permitirán optimizar su funcionamiento y la satisfacción de los ciudadanos.

Responsable de la Unidad Gestora
(Coordinadora del distrito de Vicálvaro)
Firma electrónica



INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS

Información de Firmantes del Documento

MARÍA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DISTRITO VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 11/03/2024 10:17:36
CSV : 1DPX5T7ZO2GHDLCL



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Se elabora la memoria con inclusión de los asuntos o motivos destacados que se puedan asociar con un cierto nivel de insatisfacción ciudadana, computándose las cuestiones que hayan motivado al menos un 5% de las entradas totales atendidas en el ejercicio 2023 no por la unidad gestora, es decir, la Junta Municipal de distrito, sino por el Departamento o Unidad gestora ya que de lo contrario el número de reclamaciones significativas sería nulo.

1.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: SEGURIDAD ALIMENTARIA Y BIENESTAR Y PROTECCIÓN ANIMAL DEL DEPARTAMENTO DE SALUD.

En el área de referencia se recibieron 3 reclamaciones a través del sistema de Sugerencias y reclamaciones. Si bien no se reflejan por no suponer un porcentaje significativo sobre el total de solicitudes recibidas en la Unidad gestora ni ser reflejo de un nivel considerable de insatisfacción ciudadana, los asuntos o motivos recogidos están relacionados con la presencia de perros sin correa en la vía pública y las molestias ocasionadas por los ladridos continuados de un perro en un domicilio.



1.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE CONSUMO

Debido a la escasa incidencia en la Unidad de consumo no procede incluir asuntos o motivos de las entradas recibidas.

1.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE DEPORTES

Se recogen aquellos asuntos que, si bien no suponen más del 5% del total de las entradas recibidas en el Distrito, si tienen una significación sobre las entradas recibidas en la Unidad de deportes:

- Mas del 6 % de reclamaciones sobre el total de las recibidas en la materia de deportes se refieren a la falta de profesores (personal deportivo) en el centro deportivo municipal Cerro Almodóvar, debido a la demora de la contratación para las coberturas solicitadas, lo que ha provocado suspensión de actividades y malestar de la ciudadanía. Esta situación no se da en el CDM. Juan de Dios Román al prestar servicio una entidad mediante contrato de servicios que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía, cuyas coberturas de personal son más ágiles.
- Más del 9 % de las reclamaciones totales recibidas se han producido por el sistema de suspensión por no acudir a clases abiertas, que ha tenido errores hasta su depuración e implantación definitiva, por diferentes motivos (errores en los lectores QR principalmente).
- También se ha recibido un número significativo de reclamaciones relacionadas con las piscinas municipales, por cierre de vasos en la temporada estival debido a la avería en una de las piscinas de verano y por la percepción de baja temperatura en la piscina climatizada.
- Se han recibido 27 felicitaciones por el desempeño y buen hacer de diferentes trabajadores de los centros deportivos Cerro Almodóvar y Juan de Dios Román.

1.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

En el área de referencia se recibieron 17 reclamaciones a través del sistema de sugerencias y reclamaciones. Si bien no se reflejan por no suponer un porcentaje significativo sobre el total de solicitudes recibidas en la Unidad gestora ni ser reflejo de un nivel considerable de insatisfacción ciudadana, los asuntos o motivos recogidos están relacionados principalmente con la impartición de talleres en los centros culturales municipales, tanto con respecto al profesorado que imparte los talleres como con la asignación de plazas y gestión de bajas.

Se han recibido además 3 reclamaciones referidas al Certamen de fotografía, relacionadas con el fallo del jurado y la comunicación de los premiados y 3 reclamaciones en relación con la ubicación, fecha de inicio y tipo de iluminación navideña instalada.

1.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

En el área de referencia se recibieron 4 reclamaciones a través del sistema de Sugerencias y reclamaciones. Si bien no se reflejan por no suponer un porcentaje significativo sobre el total de solicitudes recibidas en la Unidad gestora ni ser reflejo de un nivel considerable de



insatisfacción ciudadana, los asuntos o motivos recogidos están relacionados con la celebración de la fiesta de Carnaval en el CEIP Ciudad de Valencia, que supuso el corte de tráfico de la vía donde se ubica el centro deportivo municipal Cerro Almodóvar y con la finalización del contrato del servicio psicopedagógico.

1.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

1.6.1 Atención social primaria

En el área de referencia, la mayor concentración de entradas a través del sistema SyR se produjo en materia de Atención Social Primaria. Se recibieron un total de 47 reclamaciones, de las cuales 7 y 5 son de dos usuarias concretas, en su mayoría relacionadas con el trato recibido por la trabajadora social de referencia. En ellas se transmitió la desconfianza sobre la gestión de la trabajadora social de referencia asignada y el trato recibido por la misma. En el 19 % de las reclamaciones recibidas en este aspecto se solicitó el cambio de trabajadora social de referencia.

También en esta materia, se ha recibido un volumen considerable de reclamaciones relacionadas con el sistema de cita previa, tanto por la imposibilidad de contactar como por incidentes producidos en la gestión de las citas y en la atención de citas telefónicas.

Cabe destacar que a través del SyR se recibieron también varias entradas no calificadas como sugerencias ni reclamaciones, sino como solicitudes, tanto de atención, como de modificación de centro de servicios sociales.

1.6.2 Centros municipales de mayores

En relación con los centros de mayores el mayor volumen de entradas en el sistema se refiere al servicio de comedor, recogándose quejas relacionadas con la calidad de las comidas, la organización y el trato del personal del adjudicatario del servicio. También se recogieron reclamaciones referentes a las instalaciones del centro municipal de mayores y a los talleres impartidos en el mismo, si bien el volumen de las mismas no es reflejo de una insatisfacción de la ciudadanía respecto a esta materia.

1.6.3 Otras ayudas sociales

Se han recibido un total de 7 reclamaciones a través del sistema SyR relacionadas con otras ayudas sociales, concentrándose en su mayoría en las tarjetas de familia, que se gestionan desde el área, si bien, el 57% de las reclamaciones recibidas respecto a este aspecto han sido realizadas por el mismo usuario, mostrando su descontento tanto con la demora en la gestión y recarga de la tarjeta como con la justificación posterior de los importes.

1.6.3 Servicios de ayuda a domicilio

En esta materia no se ha recibido un volumen considerable de reclamaciones, encuadrándose varias de las recibidas en otros aspectos ya tratados en puntos anteriores.



1.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

1.7.1 Medio Ambiente

Se han recibido un total de 39 reclamaciones de las cuales el 79 % se han referido a las instalaciones deportivas básicas del distrito, relacionadas con la programación de encendido y apagado del alumbrado en las instalaciones. El resto se han referido a la limpieza en las zonas interbloques, o en solares de propiedad privada, recogida y tratamiento de residuos, y sobre el estado de zonas verdes en el distrito.

1.7.2 Espacios públicos

Se han recibido un total de 3 reclamaciones en esta área relativas al mobiliario urbano y el estado del pavimento en una vía pública.

1.7.3 Movilidad y transporte

Se han gestionado en el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana un total de 8 sugerencias y reclamaciones, principalmente relacionadas con la necesidad de plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, así como aparcamiento para bicicletas.

1.7.4 Análisis por dependencias de forma individualizada

Durante el año 2023 se han gestionado sugerencias, reclamaciones o felicitaciones en relación con los siguientes centros o dependencias específicos:

- Centro de Servicios Sociales Villa de Vallecas: se ha recibido una reclamación por el excesivo calor en una zona del edificio.

- Instalaciones Deportivas Básicas:

o IDB Rocódromo: Se han recibido 4 reclamaciones para la revisión del estado de conservación de este equipamiento. La empresa de mantenimiento procedió a la subsanación del mismo.

o IDB Eduardo Chillida: Se ha recibido 1 reclamación por el ruido producido por el deterioro del vallado perimetral. Se da aviso a la empresa de mantenimiento, que procede a la revisión de esta parte del equipamiento.

o IDB Alto del Retiro: Se han recibido 8 reclamaciones referentes a la programación de la iluminación de este equipamiento, dado que se manipula por personal ajeno a la empresa de mantenimiento. En todos los casos se dio aviso para reprogramar el horario de iluminación.

o IDB Embalse de San Juan: Se ha recibido 1 reclamación por el estado de conservación de una parte del pavimento. La empresa de mantenimiento subsanó la incidencia.

o IDB UVA de Vallecas: se ha recibido 1 reclamación sobre el estado de limpieza que presenta la instalación. Se aumenta el número de limpieza por la empresa de mantenimiento.



- o IDB Colonia Vilda, Cañada del Santísimo: se reciben sugerencias para incorporar iluminación artificial a estos equipamientos. El Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana estudiará la posibilidad de incorporar esta dotación.
 - o IDB Avd. Cerro Milano, Avd.a del Ensanche, 2.100, Cementerio, Parque Villa de Vallecas, Las Suertes y minipista de atletismo: Se reciben reclamaciones por la programación de la iluminación. La empresa de mantenimiento reprograma el horario de esta instalación.
 - o IDB campo de baloncesto Parkour: Se ha recibido 1 reclamación para la reposición de las redes de canastas. La empresa de mantenimiento ha procedido a su reposición.
 - o IDB Skate Park: Se ha recibido 1 reclamación por el uso nocturno de esta instalación. La empresa de mantenimiento ha colocado carteles advirtiendo del horario permitido de uso.
 - o IDB Skate Park: se ha recibido 1 sugerencia para la instalación de zonas de sombra en este equipamiento. El Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana estudiará su implementación.
 - o IDB Cañada del Santísimo: se ha recibido 1 reclamación por el estado defectuoso de una portería. La empresa de mantenimiento ha procedido a la reparación de la misma.
- Se ha recibido una felicitación a los trabajadores del Servicio de Medio Ambiente por el trabajo realizado en la tramitación de un expediente de licencias.

1.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO JURIDICO

Las sugerencias y reclamaciones presentadas en las Secciones de Licencias y Autorizaciones, Disciplina Urbanística y Procedimiento Sancionador del Servicio Jurídico, han estado referidas principalmente a molestias producidas por terrazas de veladores, tanto por exceso de ocupación como por exceso del horario de funcionamiento.

Otro grupo importante de reclamaciones han tenido relación con la reducción en el distrito de zonas de aparcamiento, como consecuencia de la instalación de las terrazas de veladores en banda de aparcamiento, o por aumento de zonas de aparcamiento para personas de movilidad reducida, la implantación en el distrito de Bicimad.

Residualmente se ha producido alguna reclamación relativa a la tramitación de los expedientes, en cuanto a la tasa por prestación de servicios urbanísticos, problemas con la recepción de documentaos enviados al ciudadano, o con el acceso a las notificaciones electrónicas, así como por la imposibilidad de concertar una cita con el informador urbanístico.

Por otro lado, se han producido quejas ajenas al servicio por ruidos producidos por obras de particulares realizadas en edificios, ocupación de la acera con elementos no permitidos o en mal estado, o el estado de conservación y mantenimiento de solares y zonas interbloques.



2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Se señalan aquellas actuaciones o proyectos relacionadas con los asuntos o motivos recogidos en el apartado anterior, por área de actividad, como constatación de la capacidad de respuesta ágil y directa a las demandas ciudadanas presentadas a través del Sistema SYR.

2.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: SEGURIDAD ALIMENTARIA Y BIENESTAR Y PROTECCIÓN ANIMAL DEL DEPARTAMENTO DE SALUD.

Desde el Área se ha dado respuesta a las solicitudes recibidas, realizando las oportunas actuaciones para solventar la situación a que dio lugar la reclamación y dando traslado a la Policía Municipal del Distrito de Villa de Vallecas de ambas reclamaciones.

2.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE CONSUMO

Se ha dado respuesta a todas las entradas en el sistema SYR, si bien debido a la escasa incidencia en la Unidad de consumo, no proceden acciones y/o medidas adicionales de mejora.

2.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE DEPORTES

Con respecto a la incidencia relacionada con la falta de personal deportivo en los Centros, se realiza desde la unidad gestora la solicitud de cobertura de plazas de personal a la mayor brevedad posible para evitar o paliar la demora en la contratación. Por otra parte, se va a poner en servicio próximamente un "Nuevo Servicio de Retenes" en instalaciones deportivas municipales adscrito a la Subdirección de Gestión de Personal, destinada a prestar apoyo y al refuerzo de los centros deportivos municipales cuando las circunstancias lo requieran.

En relación con el sistema de suspensión de clases abiertas, se ha reforzado la información acerca de la implantación del sistema de suspensiones, mediante cartelería e información por parte de los trabajadores de los centros deportivos a los usuarios. Además, se ha incrementado la comunicación de la información e incidencias a los usuarios de clases dirigidas mediante cartelería y servicio de mensajes cortos (sms) en caso de urgencia. Cuando ha sido necesario, y con objeto de ofrecer una mejora en la calidad y oferta del servicio prestado, se han realizado cambios de programación, horarios y unidades deportivas dónde se imparten las actividades.

Se ha realizado la oportuna comunicación a la Subdirección General para el desarrollo de equipamientos, sostenibilidad y nuevas tecnologías en el deporte, IAM, Cronos según se requería con el objeto de informar de los diferentes incidentes ocurridos tanto con la APP Madrid Móvil, como con los diferentes sistemas y programas informáticos utilizados en los Centros Deportivos Municipales.

Con el fin de evitar averías y deficiencias en los centros deportivos, que se prolonguen en el tiempo, y con carácter preventivo para que estas no sucedan, se procede a realizar comunicaciones periódicas (semanales) a la empresa de mantenimiento integral, con un seguimiento de las incidencias.



A fin de minimizar las molestias ocasionadas por el cierre de vasos de piscina en el período estival, se habilitó la apertura de piscina climatizada los días de cierres de vasos de piscinas de verano. Se ha reforzado el servicio de información a los usuarios de las piscinas de verano con auxiliares de información, con el fin de facilitar información a la ciudadanía y minimizar los tiempos de espera.

2.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO.

En relación con las reclamaciones referidas a los talleres de los centros culturales, se realiza una coordinación constante con la empresa adjudicataria del contrato de talleres. Dentro de la misma se evalúa la idoneidad de los profesores para impartir las diferentes materias que se ofertan en el centro. En el caso de que se estime la falta de aptitud del profesor, se insta a la empresa a su cambio por otro profesional.

Además, se informa a las personas de plazos de matrículas, devolución de ingresos, etc., así como las instrucciones recogidas en la Ordenanza de Precios Públicos para la Prestación de Servicios o Realización de Actividades, norma por la que se regula la impartición de Talleres en Centros Culturales.

En relación con la organización del certamen de fotografía, tanto el desarrollo, como el fallo del jurado se ha ajustado no sólo a la normativa vigente, sino a las Bases que han regulado dicho proceso y se ha trasladado dicha información a los ciudadanos.

Por último, como respuesta a las entradas referidas a la iluminación navideña, se ha informado a la ciudadanía de la fecha de inicio de la instalación, encendido y todas las ubicaciones del distrito, limitadas debido a la necesidad de una instalación técnica que cumpla los criterios exigidos por la normativa vigente de aplicación. Las aportaciones recogidas serán implementadas para reforzar los niveles de exigencia a los licitadores en ediciones futuras, de manera que se incrementen, en la documentación contractual, tanto los requisitos técnicos, como el riguroso cumplimiento de los estándares de calidad exigidos.

2.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Se ha dado respuesta a todas las entradas en el sistema SYR, si bien debido a la escasa incidencia en el Departamento de Educación no proceden acciones y/o medidas adicionales de mejora.

2.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

En relación con las reclamaciones sobre la atención recibida por la ciudadanía respecto al personal de referencia, se ha realizado una revisión de los expedientes, a fin de determinar el motivo que generó el descontento transmitido. Se ha contactado de forma directa con la persona usuarias afectadas para ampliar la información recibida y retomar aquellas intervenciones que se hubiesen podido ver afectadas por este descontento.

En relación con los cambios de profesional para la atención, esta modificación se prevé exclusivamente en supuesto excepcionales, teniendo en cuenta que no se dan estas



circunstancias en las personas que han presentado entradas en el sistema SYRCI. No obstante, desde las direcciones de los centros de servicios sociales se les orienta a continuar con su profesional de referencia y con la intervención social iniciada.

En relación con el sistema de citas, se ha ampliado la información a las personas usuarias sobre las diferentes vías de contacto para obtener la cita. Por otro lado, se realiza una valoración de la espera producida en las citas programadas a fin de determinar la posibilidad de reducir la misma en aquellos casos que lo requieran. Para ello, se han establecido espacios preferentes en las agendas para poder dar una atención preferente a aquellos usuarios que por su situación lo precisen.

Respecto de los centros de mayores, desde el área de referencia se ha realizado la comunicación a los profesionales encargados del mantenimiento de dichas instalaciones para que se realicen las labores de reparación y mantenimiento a la mayor brevedad a fin de minimizar las molestias que éstas puedan ocasionar a los usuarios. Asimismo, se realiza la oportuna comunicación a la persona responsable del contrato con el fin de analizar las entradas en el sistema Syr y acometer las actuaciones con el contratista oportunas para subsanar las presuntas deficiencias con la máxima celeridad, sin perjuicio de las responsabilidades que haya incurrido el contratista.

Se ha realizado un estudio respecto a las entradas en el sistema SYR en cuanto a la tardanza respecto la tramitación de Tarjetas familias, resultando ser en un porcentaje muy elevado el mismo usuario al que se le ha tramitado la misma.

2.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

En lo que se refiere a las actuaciones del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana, las acciones que se han realizado en relación con las SYRCI recibidas se han concentrado en la realización de inspecciones sobre las zonas afectadas, para gestionar y coordinar las acciones necesarias con el Área de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad y con el Área de Obras y Equipamientos.

2.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO JURIDICO

Las acciones que se han ejecutado durante el año 2023 por el Servicio Jurídico, se concretan en la realización de inspecciones, tanto por los servicios técnicos del Servicio de Medioambiente y Escena Urbana del Distrito como la Unidad Integral de 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 procedan al restablecimiento del estado de los solares a las debidas condiciones de conservación.

Respecto a las reclamaciones referidas a la dilación en la tramitación de los distintos procedimientos se ha aumentado el control de los plazos de tramitación.

En cuanto a la reclamación sobre el acceso a las notificaciones electrónicas se han realizado las notificaciones por otros medios alternativos al sistema electrónico, sin perjuicio de gestionar a través de los departamentos correspondientes para que se realicen las actuaciones necesarias para la subsanación de los errores del sistema. En todo caso se ha dado respuesta con referencia a la normativa de aplicación.



Las medidas adoptadas para reducir el número de reclamaciones que se reciben en relación el incumplimiento los horarios y condiciones establecidas en las autorizaciones de terrazas de veladores, han consistido en la realización de una intensa labor de vigilancia por parte de los servicios técnicos y de la Unidad Integral de Policía Municipal a los establecimientos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Se recoge la evaluación de las acciones y medidas ejecutadas durante la anualidad 2023 en los diferentes ámbitos de mejora señalados por la ciudadanía a través del sistema SyR.

3.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: SEGURIDAD ALIMENTARIA Y BIENESTAR Y PROTECCIÓN ANIMAL DEL DEPARTAMENTO DE SALUD.

Desde el Departamento de Salud de Villa de Vallecas 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 (inspecciones en establecimientos, sanciones, toma de muestras, requerimientos, observaciones antirrábicas, control de animales potencialmente peligrosos...), no existen entradas en el Sistema SyR de asuntos o motivos con incidencia significativa que puedan ser reflejo de una insatisfacción de la ciudadanía.

3.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE CONSUMO

Debido a la escasa incidencia en la Unidad de consumo no se han implementado acciones y/o medidas evaluables.

3.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE DEPORTES

En relación con los asuntos indicados, las medidas relacionadas con la información directa a las personas usuarias a través de los diferentes medios generan mayor sensación de atención y seguimiento de las problemáticas particulares, solucionando los problemas de forma más directa.

Los diferentes cambios en las programaciones horarios y usos de unidades deportivas que permite la modalidad de clases abiertas han proporcionado una oferta más acorde a las demandas de las personas usuarias y a la mejora del servicio que se presta a la ciudadanía del Distrito de Villa de Vallecas, encontrándonos al comienzo de la implantación del sistema de suspensión por no acudir a las clases abiertas ciertos problemas que han generado numerosas reclamaciones que se han ido subsanando con el paso del tiempo y la implantación definitiva de la medida.

El seguimiento semanal de las incidencias generadas en el mantenimiento y que deberían ser solucionadas por la empresa de mantenimiento integral, ha conseguido una resolución más temprana, pero sin conseguir la celeridad adecuada en ciertas ocasiones.



La formación e información recibida por los empleados municipales, personal de seguridad y auxiliares de información en las piscinas de verano, han conseguido un menor número de incidentes y reclamaciones durante el periodo estival, al informar adecuadamente a la ciudadanía de sus derechos y deberes y conseguir reducir los tiempos de espera en los accesos.

3.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO.

Desde el Área se ha dado respuesta a las solicitudes recibidas, realizando las oportunas actuaciones para solventar la situación a que dio lugar la reclamación.

La coordinación llevada a cabo con la empresa adjudicataria de los talleres en los centros culturales ha permitido subsanar los problemas surgidos de una forma ágil y eficiente, minimizando el impacto en el servicio prestado.

Respecto al resto de aspectos recogidos, debido a su escasa incidencia, no ha requerido de la implementación de acciones y/o medidas evaluables.

3.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Debido a la escasa incidencia en el Departamento de Educación no se han implementado acciones y/o medidas evaluables.

3.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

Con respecto a las reclamaciones recibidas sobre la atención recibida por las personas usuario por parte de los profesionales sociales de referencia, el contacto directo las personas usuarias para ampliar la información recibida ha mejorado la percepción de los mismos sobre los servicios sociales ofrecidos. Además, permite un aumento de la cercanía de las personas usuarias con las profesionales designadas, retomando en la mayoría de los casos las intervenciones que se venían realizando con mayor fluidez.

En cuanto al sistema de cita previa, el aumento en la comunicación e información a las personas usuarias sobre las distintas vías de atención ha agilizado el servicio, priorizando aquellas citas que requieren de atención preferente, teniendo en cuenta que todas las situaciones tipificadas como urgentes son atendidas de forma inmediata.

Por otra parte, en los centros municipales de mayores la supervisión del mantenimiento realizado sobre las instalaciones ha permitido mayor celeridad en las reparaciones a efectuar, minimizando el impacto de las posibles averías en las actividades que se desarrollan en los centros.

En cuanto al servicio de comedor de dichos centros, teniendo en cuenta que el volumen de menús anuales en 2023 alcanza a 63.161 y la escasa incidencia detectada ya que exclusivamente se han presentado tres reclamaciones. Se considera que con la coordinación realizada con la persona responsable del contrat va a incidir de manera positiva en la prestación del servicio.





3.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Se mantiene en línea con las actuaciones que se vienen desarrollando en ejercicios anteriores, una comunicación directa y fluida desde el Distrito con las Áreas competentes, lo que permite una rápida valoración de las circunstancias que dan lugar a las reclamaciones y, en consecuencia, una ágil actuación por las áreas implicadas, lo que redunda en la satisfacción de los usuarios al ver atendidas sus demandas de forma efectiva y rápida.

3.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO JURIDICO

La valoración del Servicio Jurídico es positiva, toda vez que las actuaciones realizadas suponen una continuidad de la actividad de inspección que se realiza tanto por los servicios técnicos del Distrito como por la Unidad Integral de Policía Municipal para la verificación del cumplimiento de las ordenes de ejecución dictadas y el cumplimiento de las condiciones establecidas en las autorizaciones de las terrazas de veladores, lo que conlleva a la adopción de las medidas pertinentes en orden al mantenimiento y la conservación de los solares, imposición de multas coercitivas, o el inicio de los correspondientes expedientes sancionadores, observando un alto grado de cumplimiento de las medidas correctoras.

La Coordinadora del Distrito Villa de Vallecas
(Firmado electrónicamente)
Maria del Mar Angulo Pérez



INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO DE VILLAVERDE

Información de Firmantes del Documento

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 14/03/2024 16:31:26
CSV : 1VKTMR7OCVQUMAF4



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

Del examen que se efectúa en relación con las reclamaciones y sugerencias que el distrito de Villaverde ha recibido durante el año 2023 respecto del ejercicio anterior, concluimos que el número de reclamaciones se ha mantenido estable (de 480 a 482), sin existir un aumento significativo

Además del número de reclamaciones indicado, durante el año 2023 se han recibido en el distrito 14 felicitaciones, que suponen un 2,6% de todas las entradas y 41 sugerencias.

El número de reclamaciones en materia deportiva ha sido el más elevado, representando un 46% del total de las recibidas. Los Servicios Sociales del distrito han sido objeto del 19% de las quejas interpuestas por los ciudadanos.

En relación con el funcionamiento de los centros deportivos municipales, el CDM Plata y Castañar y el CDM Raúl González, han recibido el grueso de las reclamaciones en materia deportiva, significando un 20% del total. Estas reclamaciones se reparten en su mayoría entre aquellas relativas a problemas de mantenimiento y conservación y la quejas relacionadas con las clases y sesiones.

En concreto en el CDM Plata y Castañar las quejas se repiten son aquellas que alegan falta de sustitución de profesorado en las ausencias, lo que conlleva asociadas la anulación



de clases y sesiones. Los problemas con la climatización y goteras también han sido motivo del malestar de los usuarios de esta instalación deportiva.

En el CDM Raúl González también se repiten las reclamaciones por la falta de profesorado. La ciudadanía insiste en que no se cubren las bajas ni permisos, lo que redundaría en la suspensión de clases. La supresión de determinadas clases dirigidas y el mal estado de las bicicletas de la ciclo sala también son objeto de reclamación. El horario establecido para las clases, que en muchas ocasiones no permite la realización de varias actividades físicas por el solapamiento entre ellas también suman en el grueso de reclamaciones.

En el CDM El Espinillo son reseñables las reclamaciones presentadas por la eliminación de clases abiertas en piscina. La ciudadanía considera insuficientes el número ofertado.

Importante también por el número elevado de ciudadanos que se dirigen al sistema para exponer su queja, ha sido la imposibilidad de uso ante la falta de fluido eléctrico en la IDB David Diez de la Cruz debido a las inundaciones provocadas por las lluvias del pasado mes de octubre de 2023.

Pese a que las quejas y reclamaciones en materia deportiva en la comparativa, es el área que más las recibe, respecto a las felicitaciones, cabe destacar que cada vez son más las que se reciben en la misma materia y sobre todo, las relacionadas con el trato recibido por parte del personal de las instalaciones deportivas y del profesorado, constituyendo éstas un 71% del total de felicitaciones.

Respecto a la utilización del SYR por parte de la ciudadanía en relación con la actividad y funcionamiento del Departamento de Servicios Sociales, se pueden identificar reclamaciones recurrentes referidas a varios temas: Fundamentalmente se han concentrado en los retrasos para obtener cita y en la tramitación de las tarjetas familias. Se ha observado también que los usuarios de centros de mayores utilizan este sistema para hacernos llegar su insatisfacción con algunas de las actividades de los centros y, en menor medida, por la comida que se ofrece en los mismos.

Los retrasos para obtener cita con los servicios sociales CSS o por la tramitación de las tarjetas familia, siguen siendo un año más temas que preocupan a la ciudadanía.: Existe lista de espera en la cita con las trabajadoras sociales, dada la desproporción entre la demanda ciudadana y la plantilla existente.

Las quejas relativas a la tramitación de ayudas sociales suman un porcentaje importante (alrededor de un 8%) del total.. A raíz de la pandemia, el crecimiento exponencial de la demanda y tramitación tarjetas familias, de ayudas económicas de diversa índole y la implicación de diversos departamentos para su tramitación y concesión, ha puesto de manifiesto la disfunción existente entre la carga de trabajo y la plantilla asignada para ejecutar dicha tarea traduciéndose en la dilatación de plazos para las concesiones de las prestaciones. Esto ha generado malestar en los ciudadanos que ha utilizado los canales existentes (SYR, profesionales de servicios sociales...etc.) para hacer llegar sus reclamaciones

Con respecto a las reclamaciones sobre actividades culturales, estas han versado en quejas por las clases/talleres impartidas. Bien por eliminación de algunas clases o por insatisfacción con el desarrollo de las mismas.

Las fiestas celebradas en el distrito también han recogido un porcentaje elevado de las SYR presentadas, alcanzando el 9,23%. Los ciudadanos nos trasladan que las ubicaciones



elegidas para la celebración de las fiestas de la Ciudad de los Angeles y Villaverde Alto han provocado ruido y malestar por encontrarse muy cerca de las viviendas.

Han sido también importantes las quejas por el cierre del Centro Cultural Los Rosales, ante los graves desperfectos originados por las inundaciones causadas por las intensas lluvias del pasado mes de octubre. Esta situación ha provocado la anulación de todas las actividades y talleres allí impartidos.

En materia de disciplina urbanística han sido objeto de reclamación la necesidad de limpieza, mantenimiento y conservación de zonas privadas y las molestias causadas por locales de restauración.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

El distrito intenta mejorar en cada ejercicio los tiempos de tramitación, la calidad de las respuestas de las SYR y establecer mecanismos que permitan subsanar las deficiencias que nos indica la ciudadanía así como introducir los cambios que permitan prestar unos los servicios municipales mejorados. Con respecto a las reclamaciones presentadas en el distrito se llevó a cabo un análisis pormenorizado del proceso de tramitación de las SyR y elaboró un procedimiento estructurado para que la gestión de las respuestas fuera más eficaz y se ajustara al procedimiento y a los plazos establecidos.

El flujo de comunicación es continuo entre nuestra coordinación y los distintos departamentos para ofrecer una respuesta de calidad al ciudadano.

Los departamentos de Deportes y Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana se han coordinado y han establecido un procedimiento para adelantarse a todas aquellas incidencias relacionadas con el mantenimiento de los centros intentando reducir el número de reclamaciones presentadas por este motivo.

En relación con las reclamaciones derivadas de ausencia de profesorado en centros deportivos por bajas u otros motivos, nuestro objetivo siempre en estos casos es suplir a las personas que están en situación de incapacidad temporal o permisos regulados lo antes posible y que de esta manera no se vea afectado el servicio. Los procedimientos para la contratación de personal y cobertura de los puestos se realizan desde el centro en cuanto se tiene conocimiento de ellos,

Desde el distrito estamos trabajando para actuar con la mayor anticipación posible y evitar que se generen este tipo de situaciones. Consideramos es de vital importancia dar continuidad a las clases y se intenta por todos los medios no suspender la actividad, intentado gestionar con la mayor eficacia incluso las eventualidades no previstas.

Se trabaja para que los monitores tengan sus clases asignadas de tal manera, que alguna de ellas, en ausencia de un profesor pueda ser asumidas por el resto.

En relación con las quejas presentadas en Servicios Sociales en relación a los centros de mayores, estas se trasladan a los coordinadores de los centros de mayores que toman conocimiento de primera mano a través de las juntas directivas. De esta manera, nos acercamos directamente al origen del problema para buscar la solución. El flujo de comunicación entre los centros de mayores y el departamento de Servicios Sociales



siempre está abierto para atajar las dificultades encontradas por las personas usuarias, dada la vulnerabilidad de esta población. .

A pasar de la gran demanda en el distrito de los servicios sociales, que supera en muchas ocasiones el alcance de la plantilla, se planifica y organiza el personal para asegurar la atención de situaciones urgentes de manera inmediata y las situaciones prioritarias en plazos reducidos. Las reclamaciones referidas a esta cuestión se han valorado y contestado oportunamente, siendo adelantada la cita, según disponibilidad de agenda, si así lo ha ameritado la situación. En la actualidad se está trabajando en un plan de choque que reduzca de manera considerable la lista de espera.

Las contestaciones sobre el tiempo de espera en la tramitación de Tarjetas de Familia y otras ayudas económicas se han valorado y contestado informando de cada una de sus situaciones y el motivo concreto de su retraso. Hemos trabajado para que el pago de la tarjeta familia pueda hacerse efectivo con mayor agilidad coordinando el trabajo del Servicio Económico con el Departamento de Servicios Sociales.

Desde el distrito se ha intentado mejorar las condiciones incluidas en el nuevo contrato de comedor de los centros de mayores que se iniciará el 1 de abril de este año para garantizar una mejora en la calidad de la prestación y por lo tanto, del servicio de comida que se ofrece en los centros así como implantar medidas para hacer hincapié en la vigilancia extrema del cumplimiento del contrato en vigor.

Ha sido prioritario para el distrito dar una respuesta a todas las reclamaciones relativas a la imposibilidad de uso de la IDB David DÍEZ de la Cruz por la falta suministro eléctrico tras las inundaciones del mes de octubre de 2023. Así pues se ofreció a los clubes que utilizaban habitualmente la instalación diferentes alternativas en los centros deportivos municipales del Distrito hasta que se pudiera dar una solución técnica y retomar la actividad habitual.

La instalación volvió a ser operativa de una manera ágil gracias a la gestión del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana.

Los grandes desperfectos ocasionados por las mismas inundaciones en el CC Los Rosales origen de numerosas reclamaciones, se abordan desde el distrito con en colaboración con el Área de Obras y Equipamientos, por un lado para la ejecución de las obras de reconstrucción, así como con el Área de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad para implantar las medidas necesarias para evitar nuevas inundaciones en la zona. Ante la imposibilidad de ofrecer una fecha inmediata de apertura del centro, tras el cierre, se contactó con los alumnos de los talleres que se estaban desarrollando para ofrecer alternativas en otros centros o en su caso, proceder a la devolución de las tasas ingresadas en los correspondientes talleres.

Las reclamaciones presentadas por los ciudadanos derivadas de las molestias ocasionadas por la celebración de las fiestas del distrito, se han considerado de tal manera que la propuesta de situados del nuevo equipo de gobierno para el año 2024 recoge esas consideraciones.

Las incidencias que no son competencia del distrito se devuelven y aun no siendo competentes si es posible se tramitan mediante la plataforma Avisos Madrid. En materia Disciplina Urbanístico las acciones y medidas llevadas a cabo han sido en algunos casos iniciar la tramitación de un expediente e informar de ello al reclamante, como en el caso de las ordenes de ejecución de limpieza de solares de titularidad privada o realizar las inspecciones correspondientes previas al inicio de la tramitación administrativa a través de los servicios técnicos.



3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Llegadas las reclamaciones y sugerencias se procede a comprobación de manera inmediata las mismas. El distrito de Villaverde no cuenta con un plan preestablecido que permita conocer el grado de cumplimiento pormenorizado de cada una de las reclamaciones presentadas dado el contenido de cada una de ellas pero no contar un plan específico no significa que no se lleve un control acerca de las reclamaciones presentadas para el establecimiento de medidas correctoras, sino que una vez se producen, son siempre tenidas en cuenta con el fin de mejorar la prestación.

En materia de deportes el esfuerzo realizado por el Departamento de Deporte junto con el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana estableciendo un canal de comunicación que permita agilizar la subsanación de incidencias constructivas y de mantenimiento en los centros deportivos permite mejorar la calidad de los servicios prestados por el departamento y que son reflejadas en la programación del ejercicio siguiente, siendo muestra de ello que las medidas correctoras a las deficiencias detectadas se presupuestan a la hora de confeccionar el presupuesto del Distrito.

En materia de servicios sociales y la lista de espera para acceder a cita con la trabajadora social, a la espera de obtener resultados de las medidas implantadas para la mejora de la misma, queda asegurada la atención a situaciones urgentes o prioritarias por parte del personal de los CSS. Igualmente queda asegurada la atención en el turno necesario ante situaciones de dificultades conciliación académica o laboral con el horario de turno asignado inicialmente.

En cuanto a la tramitación de Tarjetas de Familias y otras ayudas económicas sería necesario poder cumplir con plazos razonables en la tramitación y concesión de las ayudas y prestaciones sociales en tanto el acceso a las mismas se constituyen como medidas preventivas para evitar situaciones de exclusión social. Considerando la falta de personal como el origen de este retraso de tramitación ha sido objetivo de este distrito velar por la solicitud de las coberturas de las vacantes que se produzcan o comunicar la necesidad del redimensionamiento de las plantillas. Entre el Departamento de Servicios Sociales y el Servicio Económicos se han establecido protocolos de tramitación, así como uso de herramientas informáticas que permitan reducción de tiempos de tramitación de las ayudas.

Dada la especial sensibilidad de las reclamaciones presentadas por la falta de cantidad/calidad de la comida en los centros de mayores se ha redactado y adjudicado un nuevo contrato con entrada en vigor el 1 de abril de 2024 que procurará garantizar unas mejores prestaciones del servicio. Es nuestra prioridad velar por que el cumplimiento del contrato sea óptimo.

El Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana ha respondido en tiempo y forma a las solicitudes recibidas, intentando solucionar con agilidad las reclamaciones menores y tenemos presente para futuras actuaciones los asuntos que siendo viables técnicamente implicaran un gasto y una programación de estos, atendiendo las incidencias urgentes prácticamente al momento y las menos urgentes, programando el gasto en el momento de elaborar los presupuestos del ejercicio siguiente.



En cuanto a asuntos en materia jurídica observamos que en muchas ocasiones el ciudadano utiliza el procedimiento de Sugerencias y Reclamaciones como parte del procedimiento o inicio de un procedimiento administrativo y las contestaciones a este tipo de reclamaciones se sustancian informando del modo de inicio de los correspondientes procedimientos de conformidad con la legislación aplicable. Por lo que podemos concluir que las acciones que se han llevado a cabo para dar satisfacción a las reclamaciones y sugerencias presentadas han tenido carácter informativo mediante la redacción de informes y su comunicación y de carácter ejecutivo mediante las actuaciones de subsanaciones de deficiencias a través de los correspondientes contratos de mantenimiento y la apertura de los correspondientes expedientes administrativos.

Igual que en el año 2022, 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 y centros municipales el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana (especialmente inspecciones de técnicos del servicio) y en el caso de deficiencias en la atención a los Servicios Sociales el personal del departamento y del centro de servicios sociales Eduardo Minguito y Huerta de Villaverde (especialmente informes de trabajadores sociales).

En este año se destaca el esfuerzo en la gestión de sugerencias y reclamaciones por parte del todo el personal del distrito y en especial por el personal del departamento de Deportes, Servicios Sociales y Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana ya que soportan el grueso de las reclamaciones recibidas en el distrito.

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.

Firmado electrónicamente
PALOMA MOLINA MOLINA
Coordinadora del distrito de Villaverde





ORGANISMOS AUTÓNOMOS



agencia de
actividades

GERENCIA DE AGENCIA DE ACTIVIDADES

INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

AGENCIA DE ACTIVIDADES

Información de Firmantes del Documento



MADRID

MYRIAM DE LA INMACULADA PEON GONZALEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 17/03/2024 20:40:36
CSV : 1GDDXY73B3ZX5GFJ



Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

La Agencia de Actividades, después de analizar las Sugerencias y Reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación con las materias y submaterias que corresponden a su competencia, persigue un doble objetivo **desde un punto de vista cualitativo**: destacar aquellos aspectos que podrían ser mejorados y, al mismo tiempo, identificar las áreas en las que se podría estar llevando a cabo una inadecuada actuación.

A partir del examen del contenido de estas sugerencias y reclamaciones cabe identificar dos grupos principales:

- Las referidas directamente a la actividad que realiza la Agencia de Actividades,
- Las demandas por la ciudadanía sobre una acción específica relativa a los servicios que ofrece este organismo.



GERENCIA DE AGENCIA DE ACTIVIDADES

A partir de esta clasificación se pueden identificar las causas principales que motivan el empleo de este servicio SyR y que son las siguientes:

El 44,75% por molestias generadas por la actividad de los locales, especialmente los que desarrollan una actividad de pública concurrencia vinculada al ocio (bares, restaurantes, discotecas...) a causa de la emisión de ruidos, exceso de horarios, tránsito de personas, ... así como las obras de ejecución.

El 15,95% por la demora en la tramitación de los procedimientos iniciados en este Organismo.

En un segundo nivel, se encuentran como quejas más frecuentes las relacionadas con las denuncias por obras que representan un 13,81% y las relacionadas con la actividad de los alojamientos turísticos que representan un 5,25%.

Durante el año 2023, esta unidad gestora ha tramitado un total de 514 solicitudes de Sugerencias, Reclamaciones, Felicidades y Peticiones de información (SyR) que cuantitativamente, se distribuyen de la siguiente manera:

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES	
Número total de Sugerencias	27
Número total de Reclamaciones	483
Número total de Felicidades	4
TOTAL	514

De la tabla anterior se desprende un aumento del 7,19% en el número de SyR durante este año 2023 si lo comparamos con los datos correspondientes al año anterior. En 2022, la cifra de SyR alcanzó la cantidad de 477. Este ligero ascenso puede ser debido al repunte de la actividad económica en la ciudad de Madrid.

Además, hay que indicar que el Distrito que genera mayor número de SyR es el de Centro con un total de 78 lo que constituye un 15,17% del total mientras que Villa de Vallecas y Barajas, suponen cada una de ellas un 0,21% siendo los Distritos con menor cantidad de reclamaciones.

Es importante resaltar que esta unidad gestora se esfuerza por responder de manera oportuna y precisa a las quejas recibidas. La respuesta a la ciudadanía es rápida y eficiente,



y se toman medidas inmediatas para solucionar el problema objeto de la reclamación. Las dependencias afectadas son informadas y consultadas para su valoración y conocimiento, con el objetivo de atender las SyR de manera apropiada y en los términos que correspondan.

El tiempo medio de respuesta de la unidad gestora a todas las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones ha sido de 11,24 días naturales en su conjunto:

- Las sugerencias en un plazo de 12,92 días naturales.
- Las reclamaciones en un plazo de 11,19 días naturales.
- Las felicitaciones en un plazo de 5,75 días naturales.

Con el fin de agilizar la respuesta de la SyR, se ha permitido al personal encargado de su gestión acceder a todas las aplicaciones informáticas que contienen la información necesaria para ofrecer una respuesta rápida y adecuada, evitando la petición de informes internos a otras dependencias de este organismo en la medida de lo posible.

A este respecto es importante mencionar la Carta de Servicios de la Agencia de Actividades aprobada el 26 de abril de 2012, y certificada por AENOR el 16 de enero de 2016, en la que se puede verificar que se ha cumplido el compromiso específico establecido y cuantificado a partir de los datos obtenidos de las sugerencias y reclamaciones, según se desprende de la última evaluación realizada en marzo de 2024.

De esta manera, el compromiso 8 de la Carta de Servicios de la Agencia de Actividades establece de manera específica lo siguiente: "Contestamos el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 45 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses". Los indicadores 8.2 y 8.3 han sido cumplidos en el año 2023, donde se establece que el 80% de las SyR deben ser contestadas en un plazo máximo de 45 días, logrando un porcentaje del 98,93%. El indicador 8.3 recoge que todas las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones (100%) deben ser respondidas en menos de 2 meses. Cabe señalar que todas las SYR han sido atendidas antes del plazo establecido.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

La Agencia de Actividades, desde la visión de la mejora continua y en base a los datos obtenidos, ha estado llevando a cabo acciones para atender las demandas planteadas por la ciudadanía. De esta manera, es importante mencionar las siguientes:

- A) Con el objetivo de reparar esas **demoras ocasionadas por la tramitación de los procedimientos**, durante este año se han tramitado y ejecutado varios expedientes de modificación de Relación de Puestos de Trabajo y de la Plantilla Presupuestaria basados en el diagnóstico de las necesidades de personal consideradas prioritarias en este organismo. Todo ello con la finalidad de agilizar la tramitación de las licencias urbanísticas, declaraciones responsables, consultas urbanísticas, expedientes de petición de copias y/o vistas de expedientes.



Estas actuaciones de refuerzo se enmarcan el **Acuerdo de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid para el periodo 2019-2023** en el que establece como punto 5 de sus objetivos estratégicos “la implantación de un **Plan de Choque para la agilización en la tramitación de licencias urbanísticas y declaraciones responsables**”.

Asimismo, en este año, desde el punto de vista tecnológico y normativo, se han adoptado una serie de decisiones para alcanzar el citado objetivo, tales como:

- **Consolidar y mejorar el proyecto municipal para compartir información de antecedentes de licencias y procedimientos urbanísticos en internet a través de CONEX.**

A través de internet, cualquier persona puede consultar la base de datos de los títulos habilitantes y otros trámites urbanísticos, lo que mejora la accesibilidad a la información para toda la ciudadanía (inversores, emprendedores, particulares, empresas y autónomos, así como el resto de las administraciones). De esta manera, se hace necesario publicar aquellas actuaciones implementadas por el Ayuntamiento que facilitan la tramitación de las licencias urbanísticas y evitar con ello la búsqueda de antecedentes en esta materia.

- **Agilizar la tramitación de solicitudes de devolución de ingresos indebidos.**

En esta materia, se ha producido un aumento en la tramitación de expedientes de este tipo que, conforme a la normativa aplicable, pueden generar el abono de recargos, costas e intereses y, en su caso, al interés de demora. Todo ello, a causa del aumento de solicitudes de devolución de la tasa por prestación de servicios urbanísticos procedentes de la tramitación de los correspondientes títulos habilitantes. Por lo que se pone en marcha este plan de actuación encaminado a acelerar la tramitación de solicitudes que estaban pendientes, así como las de nueva entrada por el Registro.

Para conseguir una respuesta ágil y eficaz, este plan de actuación incorpora una serie de medidas internas de coordinación entre las diferentes dependencias de este organismo que tramitan esta clase de expedientes. De este modo, se trata de evitar un efecto desfavorable en la economía de las personas interesadas y se disminuye el número de reclamaciones por demora en la tramitación de este tipo de expedientes. Con lo que se pretende contribuir a los objetivos principales de simplificación y disminución de las cargas administrativas, como establece la OLDRUAM (Ordenanza de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid).



- **Formación en la nueva Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid (OLDRUAM) que unifica el régimen jurídico de las licencias urbanísticas y las declaraciones responsables. Desarrollo de talleres técnicos y cursos de formación por expertos urbanísticos.**

Durante este año, se han ofrecido una serie de talleres técnicos e impartido cursos formativos especializados en medios de intervención urbanística para enseñar las novedades desde el punto de vista urbanístico en el ámbito de la actuación municipal con motivo de la aplicación de la nueva Ordenanza para la mejora y el impulso de la actividad económica y la modernización de la ciudad. Además, incorpora los cambios normativos con ocasión de la modificación de la Ley del Suelo de la Comunidad de Madrid y se adapta al marco jurídico definido por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Así, la nueva ordenanza constituye un avance en el objetivo primordial de simplificación de trámites urbanísticos para dotar de agilidad a la gestión administrativa de los procedimientos.

- **Consolidación de la herramienta telemática SLIM y mejoras en la aplicación informática SIGSA DIGITAL**

SLIM (Sistema de Licencias Municipales) es un sistema coparticipativo que exige poner de acuerdo a diferentes Servicios municipales (Agencia de Actividades, Área de Gobierno de Urbanismo, Oficina Digital e IAM). En este año 2023, se han realizado nuevas actuaciones que favorecen la digitalización de los procedimientos competencia del organismo para simplificar su tramitación como medida de mejora. Así, la plataforma SLIM se convierte en el cauce electrónico indispensable para la presentación de la documentación necesaria en una actuación urbanística solicitada por la ciudadanía. En este sentido, durante este año, se han incorporado nuevos trámites derivados de los procedimientos recogidos en la OLDRUAM y se planifica como área de mejora la incorporación de otros trámites como las autorizaciones de ocupación de vía pública, los informes de viabilidad urbanística y las licencias básicas en el entorno de SIGSA DIGITAL.

- **Actualización de los contenidos y nuevo diseño de presentación de la página web del organismo**

Durante este periodo ha sido adaptada y mejorada la página web del organismo para adaptarla a las necesidades y contenido de la nueva Ordenanza de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas (en adelante OLDRUAM), y, de este modo, facilitar el acceso a la ciudadanía de toda la información relativa a las actuaciones urbanísticas competencia de la Agencia de Actividades. Para ello, se han adaptado algunos trámites ya existentes y se han incorporado otros que contempla la Ordenanza tales como la Licencia básica, la Licencia para actividades temporales y el Informe de viabilidad urbanística. Así como, el de ocupación de vía pública por vallas, andamios y otros, y el de denuncias por infracciones urbanísticas.



Con todo ello, se pretende no sólo una mejora en la usabilidad de los trámites disponibles sino también conseguir hacerlos más accesibles para la ciudadanía.

- **Desarrollo y aplicación de un sistema para evaluar el desempeño del personal de la Agencia de Actividades.**

Para fomentar e impulsar las buenas prácticas en la consecución de tareas y tener un mayor conocimiento del esfuerzo y labor de entrega de sus trabajadores, este organismo puso en marcha una herramienta a fin de valorar el rendimiento de la plantilla en el cumplimiento de tareas para detectar necesidades de reorganización y refuerzo, y programar actividades de formación y capacitación. Todo ello, en cumplimiento de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público de 2015 por el que se establece la evaluación del desempeño del personal en las Administraciones Públicas (artículo 20).

Esta aplicación se desarrolló bajo los principios básicos de voluntariedad, flexibilidad, complementariedad, evaluación en positivo y autonomía de cada responsable en la definición de tareas, objetivos e indicadores. Además, ha sido presentada este año en el Congreso de Innovación Pública "NovaGob 2023", evento anual que pretende impulsar la innovación pública y crear un ecosistema de colaboración abierto para generar ideas y soluciones en la administración pública.

- B) En segundo lugar, en cuanto a las **molestias causadas por el funcionamiento e implantación de actividades** denunciadas por la ciudadanía, la Agencia de Actividades, para facilitar el impulso de la actividad económica y la modernización de la ciudad y dentro del ámbito de la seguridad jurídica, realiza actuaciones dirigidas a efectuar un control municipal activo y ajustado.

Es de destacar que aquellos locales cuyo funcionamiento causan más molestias a los vecinos son, en su mayoría, los correspondientes a discotecas, cafés espectáculos, bares especiales, que constituyen las reclamaciones más habituales en esta unidad gestora, dado que concentran a un gran número de ciudadanos a la entrada de estos provocando contaminación acústica, térmica y lumínica, alteraciones de orden público, vandalismo, etc. En estos casos, la dependencia municipal competente en materia disciplinaria realiza las inspecciones urbanísticas correspondientes e inicia, si procede, los correspondientes expedientes sancionadores o de disciplina con la finalidad de conseguir el restablecimiento de la legalidad infringida en el más breve plazo posible, así como sancionar las posibles conductas infractoras.

En relación con los apartamentos y las viviendas de uso turístico, el Ayuntamiento ha elaborado una Campaña de Inspección durante este año que establece una serie de acciones para el restablecimiento de la legalidad urbanística en este tipo de hospedaje. Asimismo, se han realizado otras Campañas de Inspección a tener en cuenta tales como: locales de atención preferente, locales de juego así como los locales con impacto de logística de distribución (las cocinas industriales que cocinan y distribuyen).



3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

La herramienta telemática SLIM para agilizar y facilitar la presentación electrónica de los distintos trámites con los que cuenta la Agencia de Actividades ha supuesto un gran avance y una mejora significativa en la tramitación de las comunicaciones de transmisión de licencias, declaraciones responsables urbanísticas, consultas urbanísticas (común y especial), informe de viabilidad urbanística, licencia de primera ocupación y funcionamiento para actividades, declaración responsable para la primera ocupación y funcionamiento y licencia básica. Con ella se pretende facilitar su correcta cumplimentación y presentación en el registro electrónico, contribuyendo a la simplificación de trámites y a la supresión de cargas administrativas, así como a la reducción significativa de los plazos de tramitación, con el objetivo de fomentar y dinamizar la actividad económica en la ciudad de Madrid.

Otra de las mejoras con una excelente acogida y que se han consolidado ha sido la utilización de dos nuevos canales telemáticos de atención a la ciudadanía en la web municipal (madrid.es), ante el aumento de petición de información a este organismo por canales telemáticos que ya se tramitaban a través del correo de atención personal: tales como el de atención de información sobre disciplina urbanística que se ha singularizado y separado por su gran trascendencia y demanda de información en este tema; así como el de reclamación de notificaciones electrónicas dirigidas a los ciudadanos y derivadas de los distintos servicios de la Agencia. En este sentido, se cifra el número total de atenciones telemáticas durante este año 2023 en más de 16.640.

Además, se ha creado en la página web de la Agencia de Actividades un formulario para la gestión de reclamaciones vía Entidad Colaboradora Urbanística (ECU). De esta manera, el titular de cualquier actuación urbanística que haya contratado los servicios de una ECU y considere que sus derechos o intereses legítimos se hayan visto vulnerados con ocasión del ejercicio de las funciones de verificación, inspección y control, puede reclamar directamente la tramitación del expediente ante ella.

El resultado de todas estas actuaciones ha trascendido de forma directa en el descenso del número de quejas sobre las posibles demoras en la tramitación y resolución de expedientes iniciados por esta unidad gestora y que han sido planteadas por la ciudadanía.

A) En lo que respecta a medidas enfocadas en agilizar los procedimientos y evitar retrasos en su tramitación:

- Proseguir con la promoción y desarrollo de actuaciones dirigidas a la digitalización de nuevos procedimientos competencia de este organismo, con el apoyo de la Oficina Digital e Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM). Estos procedimientos contribuyen a una mejora y simplificación de la tramitación administrativa. Así, cabe señalar que estamos trabajando para incluir un nuevo procedimiento de la herramienta telemática SLIM en entorno SIGSA DIGITAL, como es el Recurso de reposición.



- Agilización de los procedimientos debido a la incorporación de novedades normativas que han facilitado el trabajo del personal del organismo tales como la aplicación de la nueva Ordenanza reguladora de los medios de control urbanístico (OLDRUAM) que simplifica el lenguaje burocrático utilizando uno más comprensible, claro, preciso y transparente para su puesta en práctica, limita la tramitación de cualquier actuación urbanística a lo estrictamente necesario, agiliza su uso y se da mayor seguridad jurídica garantizando la protección de los intereses públicos. Además, se adapta los tiempos de la administración a los de la sociedad, eliminando trabas y trámites reiterativos. En concreto, cabe destacar que la resolución de licencias de actividad durante este año 2023 se ha incrementado, en comparación con 2022, un 34,8 %. Aún así, la Agencia de Actividades ha resuelto 1.769 solicitudes de licencias de actividad frente a las 1.312 resueltas el año anterior. Además, se ha reducido los tiempos medios de resolución de licencias urbanísticas de actividad y de las licencias de funcionamiento, pasando de los 196 días de media en 2019 a los 156 días durante este año.

B) Con motivo del ejercicio de control de las actividades:

- Respecto de las autorizaciones para la implantación de los locales de apuestas y las casas de juego, hay que indicar que el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid publicó el Decreto 19/2022, de 20 de abril, de Planificación de Determinados Establecimientos de Juego en la Comunidad de Madrid. El objetivo de este texto normativo no sólo es el de ordenar la oferta del sector sino también proteger especialmente a los colectivos más vulnerables, como son la infancia, adolescencia, juventud y aquellas otras personas que tienen problemas con el juego, entre otras medidas adoptadas. En este sentido, hay que señalar que, con esta medida, este tipo de quejas ha disminuido considerablemente.
- Dentro del ámbito de los alojamientos turísticos y la actuación en materia de accesibilidad, merece interés resaltar que la modificación de las normas urbanísticas aprobadas durante este año 2023 integra el Plan Especial de Hospedaje, que delimita tres ámbitos a modo de anillos concéntricos formado por distritos. Con ello, se consolida el marco normativo dirigido a paliar la problemática que supone la implantación de esta clase de actividades especialmente en las zonas de los distritos centrales.
- Simultáneamente, se indica que la Agencia de Actividades ha continuado trabajando durante este ejercicio para la consecución de cinco objetivos prioritarios orientados a facilitar y agilizar la implantación de actividades económicas en la ciudad de Madrid: la reorganización del modelo de trabajo, la agilización de los procedimientos, la simplificación normativa, la atención integral a la ciudadanía y la unificación de criterios. Todo ello, dentro del ejercicio de sus competencias propias en materia de **gestión de los medios de intervención administrativa municipal** en actuaciones urbanísticas conforme a la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid.



- No hay que olvidar las **potestades de inspección** municipal para la comprobación del cumplimiento de la normativa urbanística, así como el ejercicio de las funciones de **restablecimiento de la legalidad urbanística y de potestad sancionadora** en materia urbanística y de espectáculos públicos y actividades recreativas. En este sentido, el Servicio de Inspección y Disciplina de la Agencia de Actividades, durante este año, ha registrado 4.986 denuncias frente a las 6.673 del año anterior, lo que representa una disminución del 25%. Del total de denuncias, el 50,7% proceden de ciudadanos, asociaciones de vecinos y otras entidades particulares, el 25,2% de Policía Municipal, un 17,1% del Área de Medio Ambiente y los Distritos y, finalmente, un 7% de otras dependencias. Destaca el hecho de que el número de denuncias presentadas por las asociaciones de vecinos y particulares se desplomó aún más que a nivel general: un 28%, al pasar de 3.517 en 2022 a las 2.529 formuladas en 2023.
- Además, el sistema de teletrabajo ha contribuido en la mejora de la prestación de los servicios públicos municipales que ofrece este Organismo del Ayuntamiento, al priorizarse sus objetivos y reducir interacciones superfluas, aumentar la motivación laboral de los trabajadores, fomentar la responsabilidad corporativa y permitir en definitiva una mayor productividad al trabajarse en un ambiente más cómodo, flexible y personalizado.

Por último, se señala que el servicio prestado por esta unidad gestora durante 2023 ha cumplido con el compromiso de calidad adquirido en la Carta de Servicios y se pretende seguir manteniéndolo en el ejercicio siguiente en aras de ofrecer el mejor resultado posible a la ciudadanía.

Firma electrónica de la Responsable de la Unidad Gestora

Información de Firmantes del Documento



INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

ORGANISMO AUTÓNOMO INFORMÁTICA AYUNTAMIENTO DE
MADRID

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

En el año 2023, la unidad gestora de IAM ha gestionado un total de 667 expedientes dentro del Sistema General de Gestión de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (SyRs), de acuerdo con los datos proporcionados por el informe estadístico. Esta cantidad marca una disminución del 43,57% en comparación con los 1.182 expedientes tramitados en el año 2022.

Aunque se han implementado diversas medidas de mejora tanto tecnológica como en los procedimientos, este descenso significativo en el número de expedientes no se debe principalmente a estas mejoras. La causa principal de esta reducción se encuentra en la implementación de un nuevo canal de comunicación para incidencias informáticas en las secciones de contacto tanto de sede.madrid.es como de www.madrid.es. Este nuevo canal, destinado a la comunicación directa con el servicio de IAM, permite a los ciudadanos y entidades reportar problemas

técnicos que encuentren al utilizar los servicios municipales en línea, facilitando la identificación y resolución de estas incidencias.

El canal de Incidencias informáticas ha cambiado la manera en que los usuarios reportan problemas, centrándose ahora más en comunicar incidencias técnicas específicas en lugar de realizar reclamaciones genéricas sobre fallos en el servicio. Esto permite un diagnóstico más rápido y preciso del origen de los problemas y contribuye a implementar soluciones de manera más ágil.

En lo que respecta a la distribución temporal de los expedientes en el año 2023, se observa que los meses de febrero, junio y septiembre registraron el mayor número de reclamaciones. Esta tendencia es similar a la observada en el año anterior en los meses de junio y septiembre, lo que sugiere que hay una constante en la acumulación de trámites con plazos administrativos y operativos durante estos meses. Este fenómeno genera picos de demanda tanto en los sistemas municipales como en los sistemas externos encargados de la validación de la identificación electrónica, afectando la carga de trabajo y la gestión de los expedientes.

La tabla que acompaña este análisis muestra la distribución de los expedientes por meses en el año 2023, ordenados de mayor a menor número de reclamaciones, reflejando las fluctuaciones en la carga de trabajo y la demanda de los servicios municipales a lo largo del año.

2023 (Según orden de mayor a menor frecuencia)					2022	
Posición del mes por cantidad de syrs	Mes	Valor absoluto	Porcentaje	Porcentaje acumulado	% mes de 2022	Posición en 2022 por cantidad de syrs
1	Junio	94	14,09%	14,09%	16,6%	1
2	Febrero	77	11,54%	25,64%	3,6%	12
3	Septiembre	68	10,19%	35,83%	11,3%	2
4	Mayo	67	10,04%	45,88%	8,5%	5
5	Marzo	62	9,30%	55,17%	6,3%	10
6	Julio	62	9,30%	64,47%	8,0%	8
7	Enero	57	8,55%	73,01%	4,3%	11
8	Abril	53	7,95%	80,96%	6,7%	9
9	Agosto	39	5,85%	86,81%	8,6%	4
10	Octubre	36	5,40%	92,20%	9,7%	3
11	Diciembre	28	4,20%	96,40%	8,0%	7
12	Noviembre	24	3,60%	100,00%	8,3%	6
	TOTAL	667	100,00			

El análisis por materias de las 667 solicitudes recibidas revela que el 90,70% se concentra en dos categorías principales: Atención a la Ciudadanía, con 368 solicitudes (55,17%), y Administración de la Ciudad, con 237 solicitudes (35,53%). La mayoría de estas quejas están relacionadas con obstáculos en la realización de trámites a través de la sede electrónica (<https://sede.madrid.es>). Los usuarios suelen reportar problemas para completar los trámites, lo que resulta en procesos interrumpidos o, incluso si logran finalizarlos, en la falta de obtención de un resguardo o confirmación de registro.

Es poco frecuente que las solicitudes incluyan copias o capturas de pantalla que muestren los mensajes de error recibidos o el punto exacto donde se interrumpe el trámite. En las respuestas a estas solicitudes, se identifica la causa más probable del error y se ofrecen instrucciones para intentar el trámite nuevamente. Además, se aconseja a los usuarios dar detalles específicos sobre la operación y capturas de pantalla de los errores, si el problema persiste. La tasa de errores que persisten es baja, indicando que los fallos en los aplicativos o los servicios de la sede electrónica rara vez se mantienen.

Materias más relevantes en SyRs 2023			
Materia	Total materia	%	% acumulado
Atención a la Ciudadanía	368	55,17%	55,17%
Administración de la Ciudad	237	35,53%	90,70%
Movilidad	27	4,05%	94,75%
---Resto ----	35	5,25%	100,00%
TOTALES	667	100,00%	

La distribución por categorías se muestra en la siguiente tabla

Categorías más relevantes en SyRs 2023			
Categoría	Total Categoría	%	% acumulado
Oficina postal - incidencias en Servicios de Oficina Postal	237	35,53%	35,53%
Sede electrónica, página web y portales	140	20,99%	56,52%
AVISOS y Aplicaciones Móviles - fallo de funcionamiento	93	13,94%	70,46%
Formularios y tratamiento de datos	58	8,70%	79,16%
Fallo de uso por causa no técnica - error de datos, funcionalidad incompleta, otros	40	6,00%	85,16%
Sistemas de pago	24	3,60%	88,75%
Registro Electrónico - funcionamiento	16	2,40%	91,15%
Identificación electrónica sistemas públicos - CI@ve, DNle, otros	18	2,70%	93,85%
---Resto ----	41	6,15	100,00%
TOTALES	667	100,00%	

En 2023, la categoría predominante fue "incidencias en Servicios de Oficina Postal". Esta categoría abarca las quejas dirigidas al Ayuntamiento sobre errores o malas prácticas cometidas por los encargados de la distribución postal, específicamente la empresa encargada de entregar notificaciones de multas y requerimientos por correo certificado.

Las reclamaciones comunes incluyen notificaciones de ausencia incorrectas, alegando los reclamantes que había personas en el domicilio, avisos entregados fuera de plazo, y casos donde no se realizó la entrega ni se dejó aviso de notificación postal. Además, se presentaron quejas sobre la ubicación o distancia de las oficinas postales, problemas con la identificación, la disponibilidad y los horarios para recoger las notificaciones.

Respecto a las aplicaciones mencionadas en las reclamaciones, destacan aquellas vinculadas a los servicios más utilizados o críticos para la ciudadanía, generalmente relacionados con plazos administrativos. Esto incluye la gestión de licencias y declaraciones responsables en el ámbito urbanístico a través del sistema SLIM, Instancia General, Plusvalía, Domiciliaciones de tributos, Ocupación de la Vía Pública, Actividades y Talleres Culturales, Oposiciones, Multas, Zonas de Bajas Emisiones. También se incluyen servicios relacionados con instalaciones de uso

público, como el acceso a WiFi, uso de ordenadores en bibliotecas, y centros culturales y municipales.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Para abordar las deficiencias identificadas a través de la gestión y análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones registradas en 2023, se implementaron varias medidas significativas durante el mismo año:

- Apertura del canal de “incidencias informáticas”:

En marzo de 2023, se estableció un nuevo canal de comunicación dentro de la misma sección de Contacto de la sede electrónica, destinado a las sugerencias y reclamaciones. Este canal, denominado "Incidencias informáticas", está diseñado para que la ciudadanía informe o consulte sobre problemas técnicos ocurridos al usar los servicios municipales a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid. Su objetivo es transmitir los problemas técnicos proporcionando detalles que faciliten la identificación del origen de dichos problemas.

- Cartera de proyectos de 2023

La Cartera de Proyectos inicial de IAM de 2023 contemplaba actuaciones diferenciadas en 312 proyectos, y se ha completado con un cumplimiento final equivalente al 108%.

Entre las medidas implementadas para mejorar la tramitación y facilitar la interacción de los usuarios con los servicios ofrecidos en el portal web, la sede electrónica y otras instalaciones, se destacan las siguientes actuaciones en el ámbito tecnológico de los servicios de IAM:

- Mejora de la aplicación Madrid Móvil: sede en tu móvil, deportes.
- Nuevos Servicios Digitales de Padrón en Sede electrónica.
- Código QR para pago de multas y ocupaciones en vía pública.
- Evolución del Sistema de Licencias SLIM con nuevos procedimientos y funcionalidades.
- Sistema de envío de correos y SMS asociado al perfil ciudadano.
- Oposiciones: Consola de convocatorias y Gestión de avisos y plazos.
- Auditoría de Accesibilidad AENOR.
- Actividades en Centros Culturales: evolución funcional y actualización tecnológica.

- Desarrollos evolutivos del sistema de Notificaciones y Comunicaciones COMCD para potenciar la utilización de los servicios de notificación electrónica a ciudadanía y entidades.
 - Actuaciones para extender la robotización.
 - Robotización del proceso de Anotaciones SIR.
 - Robotización del proceso de Gestión de la dependencia.
 - Robotización del proceso de Gestión de Becas para el primer ciclo de Educación Infantil.
 - Robotización de tareas en materia de gestión e inspección del taxi.
 - Robotización del proceso de Gestión de Multas.
 - Actuaciones en seguridad y ciberseguridad, que redundan en una mayor disponibilidad del servicio
 - Modificación de servidores y otros equipos del CPD para protecciones adicionales frente a ataques y accesos no deseados.
 - Modernización de redes y mejoras en la seguridad de las comunicaciones y ampliación del caudal de internet.
 - Mejora de la infraestructura de comunicaciones del CPD de respaldo. Ampliación de funcionalidad en el Centro de Ciberseguridad del Ayuntamiento.
- **Nuevo contrato de servicios postales:**

Para mejorar los servicios de entrega de notificaciones postales, en abril de 2023 se publicó el anuncio de licitación y los pliegos correspondientes en la Plataforma de Contratos del Sector Público y en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE). Esta licitación estaba destinada a la adjudicación y ejecución de un nuevo contrato denominado "Servicios postales para las notificaciones administrativas en papel del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos". Este proceso condujo a un cambio en el operador de servicios postales, con la entrada en vigor del nuevo contrato el 1 de octubre.

El contrato tiene como finalidad la prestación de servicios postales específicamente para la entrega de notificaciones administrativas en papel emitidas por el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos. Se enfatiza la importancia de asegurar la fiabilidad en la entrega de estas notificaciones, incluyendo los casos de rehusé o imposibilidad de entrega. Esta medida busca garantizar la eficacia y eficiencia en el proceso de notificación, asegurando que los ciudadanos reciban adecuadamente las comunicaciones administrativas.

- **Cartera de proyectos de 2024:**

La Cartera de Proyectos de IAM inicial para 2024 registra un total de 301 proyectos cuya distribución por áreas tecnológicas se expone en la tabla que sigue.

Subdirección General IAM	Proyectos
CENTRO DE CIBERSEGURIDAD AYTO	1
COMUNICACIONES Y PUESTO DE TRABAJO	9
CORPORATIVOS	51
SECTORIALES	96
SERVICIOS DIGITALES	133
SISTEMAS Y TECNOLOGIA	11
Total general	301

Las actuaciones y proyectos previstos se distribuyen por áreas de Gobierno según la tabla que se incluye a continuación.

Área de Gobierno	Proyectos
AG Alcaldía/CG Alcaldía	78
AG Cultura, Turismo y Deporte	7
AG Economía, Innovación y Hacienda	53
AG Obras y Equipamientos	13
AG Políticas de Vivienda	3
AG Políticas Sociales, Familia e Igualdad	27
AG Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad	64
AG Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias	56
Total general	301

Entre las iniciativas más relevantes, incluidas en el presupuesto de IAM para 2024 y destacadas en su Memoria, se encuentran:

- Finalizar la actualización tecnológica de la plataforma que respalda todos los portales municipales.
- Renovar e implantar en 2024 el nuevo registro electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- Potenciar las funcionalidades del Centro de Ciberseguridad del Ayuntamiento de Madrid mediante mejoras en la monitorización, detección, respuesta, ingeniería, hacking ético y la cultura de ciberseguridad. Todo esto se coordinará desde una nueva sala de control



de ciberseguridad ubicada en el edificio de IAM. También se promoverán proyectos para aumentar la protección de los sistemas y servicios, así como para mejorar el intercambio de información y la respuesta coordinada ante ciber crisis con otras unidades TIC del ayuntamiento y con las Empresas Públicas.

- La oferta de servicios de infraestructuras continuará evolucionando conforme a la estrategia Madrid MultiCloud. En 2024, se realizarán cambios significativos en la nube privada de IAM, asegurando las mejores condiciones de disponibilidad del servicio, evolucionando hacia un modelo IaaS.
- Desarrollo de una nueva solución informática, **Madrid un libro Abierto**, para los centros educativos del municipio de Madrid. Esta herramienta permitirá la gestión digital de todas las actividades que el Ayuntamiento ofrece a la ciudadanía, promoviendo el conocimiento de la ciudad y su integración en el entorno.
- En el ámbito de Bibliotecas, Archivos y Museos, se desarrollará un nuevo sistema para satisfacer las demandas actuales de la Biblioteca Digital y mejorar los sistemas existentes. Se llevará a cabo la evolución y transformación de sus servicios hacia nuevas soluciones basadas en la nube, además de proveer servicios de soporte y mantenimiento para las aplicaciones informáticas ALBALÁ (gestión del sistema archivístico del Archivo de la Villa), MEDIASEARCH (consulta de documentación del Archivo de la Villa) y ABSYSNET (gestión integral de las Bibliotecas Especializadas municipales).
- En Familia, Igualdad y Bienestar Social, se continuará la transformación digital de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid y su evolución tecnológica hacia una solución integral de gestión, mediante la ejecución del Convenio de Colaboración suscrito entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

La experiencia obtenida durante el año 2023 respecto a la utilización de los dos canales disponibles para la comunicación de incidencias y sugerencias ha permitido realizar una valoración positiva sobre la utilidad de mantener ambos canales operativos para la mejora continua de los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento. La diferenciación en el tipo de comunicados recibidos a través de cada canal ha sido notable.

En el canal de Sugerencias y Reclamaciones, los usuarios suelen reportar problemas que han percibido en relación con el diseño de los servicios municipales, su implementación o la reiteración de fallos específicos. Por otro lado, el canal de Incidencias Informáticas se ha consolidado como una herramienta esencial para la consulta o resolución de problemas técnicos específicos que obstaculizan la realización de trámites debido a errores en los sistemas informáticos o en la comunicación de datos.

Este canal también se ha utilizado ampliamente para realizar consultas sobre el proceso administrativo de las tramitaciones, abordando aspectos relacionados con los procedimientos o la selección de opciones adecuadas en función de situaciones particulares, lo que indica que muchas veces las dificultades no se originan por fallos informáticos, sino por una falta de claridad en la información disponible sobre cómo proceder en casos específicos.

La implementación del nuevo contrato de servicios postales para la entrega de notificaciones ha resultado en una mejora significativa del servicio, reflejada en una disminución casi inmediata del número de reclamaciones relacionadas. Mientras que entre enero y septiembre se recibieron 214 reclamaciones, con una media mensual de 24, los meses de octubre, noviembre y diciembre vieron una reducción drástica a 15, 5 y 3 reclamaciones respectivamente.

Además, se ha observado una reducción en las quejas relacionadas con la disponibilidad, el tiempo de respuesta, la continuidad, la productividad y la fiabilidad de la sede electrónica para tramitaciones y consultas. Este cambio positivo es el resultado de medidas transversales aplicadas en las infraestructuras de redes de comunicación, que incluyen mejoras en la seguridad, la ampliación del ancho de banda, la actualización de servidores y CPD, mejorando así la seguridad de la información y los sistemas de respaldo de datos y procesos.

A pesar de que la identificación y firma electrónica siguen siendo una fuente considerable de reclamaciones debido a los procesos de validación externa necesarios, el impacto de estas en el conjunto total de reclamaciones de 2023 se ha reducido gracias a las mejoras mencionadas en las infraestructuras.

En cuanto a los servicios específicos, se ha notado una disminución en las quejas gracias a las mejoras introducidas, que incluyen la implementación de nuevos procedimientos y funcionalidades en áreas como las Oposiciones, el Sistema de Licencias SLIM y la Plataforma de Actividades Culturales, demostrando un compromiso continuo con la mejora de la calidad y eficiencia de los servicios prestados por el Ayuntamiento.



INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID

Información de Firmantes del Documento



MADRID

JOSÉ ANIORTE RUEDA - GERENTE AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 29/02/2024 15:49:38
CSV : 1072GLISMHMD65M1





Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

Este informe aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

Durante el año 2023, la Agencia para el Empleo de Madrid, ha tramitado un total de **65 expedientes**.

El número de expedientes y los principales motivos por tipo de expediente que han determinado la presentación de SyR dirigidos a la Agencia para el Empleo de Madrid han sido:

1.1.- Felicitaciones

Se han recibido **13 felicitaciones**, todas ellas relacionadas con la calidad en la atención prestada a la ciudadanía por profesionales adscritos a la Oficina de Registro ubicada en el Paseo de los Pontones 10 y a las Agencias de Zona.





1.2.- Sugerencias

5 sugerencias tramitadas, de éstas, 3 son solicitudes de información o de cambios en cursos solicitados y 2 están relacionadas con:

- 1 la revisión del funcionamiento de la plataforma Saltaempleo.
- 1 el uso del espacio exterior del Centro de Vicálvaro.

1.3.- Reclamaciones

De las 47 reclamaciones recibidas, **12 no fueron admitidas** por encontrarse duplicadas o no ser el sistema de sugerencias y reclamaciones el procedimiento correcto para su tramitación.

Los motivos de las **35 reclamaciones admitidas** y el porcentaje sobre el total de ellas fueron:

MOTIVO	Nº Exptes	%
Otros (*)	7	20%
Formación para el Empleo	7	20%
Página web - contenidos	7	20%
Atención y trato	3	9%
Becas	3	9%
Información	3	9%
Procesos de selección	2	6%
Programas de formación y empleo	2	6%
Orientación profesional	1	3%
Intermediación laboral	0	0%
Total expedientes	35	100%

(*) 1 Plataforma Saltaempleo, 1 problema de acceso a notificación electrónica, 2 obras Oficinas Centrales, 1 ruido por utilización de la sopladora, 2 cancelación o modificación de datos personales.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

De las 35 reclamaciones admitidas, en 30 de ellas se constata que la actuación de la Agencia para el Empleo de Madrid ha sido correcta por lo que, en todos los casos, se procede a explicar a la persona reclamante el motivo de dicha actuación.





Respecto de las 5 reclamaciones en las que se estima necesario mejorar la actuación:

- 1 es por **falta de información** sobre el estado de una solicitud de participación en un curso de formación para el empleo. Durante el año 2023, se han tramitado desde la Agencia para el Empleo **19.525 solicitudes**.

Actuación: se informa a la persona usuaria sobre el estado de su solicitud, se revisan los motivos de la falta de información y se subsana con la publicación de los cursos de formación en la **Plataforma Saltaempleo**, donde la persona, tras darse de alta en el sistema, dispone de información actualizada sobre la situación en la que se encuentra su solicitud, la situación del curso o las calificaciones obtenidas tras su participación.

- 1 por **falta de personal** en la Oficina de Registro un día concreto a las 11:00 a.m..

Actuación: se explican los motivos, se revisan los permisos, vacaciones y turnos de desayuno del personal adscrito a la Oficina de Registro y se adoptan las medidas necesarias para que, siempre que sea posible, esta situación no se produzca.

- 1 por la **información** sobre la Plataforma **Saltaempleo** publicada en la **Página Web**. Saltaempleo es una plataforma de reciente implantación por lo que, en el momento de la reclamación, estaba en fase de lanzamiento y detección de errores de funcionamiento y contenidos.

Actuación: Se agradece la información y se corrige la incidencia.

- 1 por error en el horario de la Oficina de Registro del Pº de los Pontones, 10 publicado en la **página Web**.

Actuación: si bien se comprueba que la información recogida en la página Web es correcta, el horario dependiendo de la gestión a realizar podía inducir a errores por lo que se mejora la información mostrada en la Web.

- 1 por error en el perfil de acceso recogido en una Oferta de empleo publicada en la **Plataforma Saltaempleo**.

Actuación: Se retira la Oferta de la página Web para su evaluación y subsanación.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Se ha evaluado la calidad de los servicios prestados y el éxito de las mejoras implantadas y medidas correctoras ejecutadas desde la Agencia para el Empleo de Madrid durante el año 2023 atendiendo a 3 factores:





1º.- **Tendencia en el número de reclamaciones y felicitaciones recibidas:** tendencia constante en el número de reclamaciones admitidas respecto del ejercicio 2022 e incremento del 8% en el número de felicitaciones admitidas.

2º.- **Reclamaciones recibidas sobre el total de participantes:** el porcentaje de reclamaciones recibidas frente al número de personas atendidas por servicio ofertado desde la Agencia para el Empleo de Madrid, no supera en ningún caso el 0,28%:

MOTIVO	Medición	Realizado 2023	Nº Reclam.	% Reclam.
Formación para el Empleo	Nº Alumnos	6.403	7	0,11%
Página Web - contenidos	Nº Usuarios	165.289	7	0,004%
Atención y trato	Nº Personas Atendidas	50.031	3	0,006%
Becas	Nº Solicitudes	1.054	3	0,28%
Información	Nº Usuarios (Web + Saltaempleo)	209.289	3	0,001%
Procesos de selección	Nº Candidatos Preseleccionados	2.965	2	0,07%
Programas de Formación y Empleo	Nº Participantes	2.867	2	0,03%
Orientación Profesional	Nº Entrevistas de Acogida	17.696	1	0,006%

Fuente: S.G. Políticas Activas de Empleo

3º.- **Satisfacción de las personas usuarias de los servicios y tendencia respecto del año 2022:** la satisfacción de las personas usuarias de los servicios de la Agencia para el Empleo de Madrid en el año 2023 es **muy alta**, en una escala de 0 a 10:

- Satisfacción respecto del Servicio de Orientación: **9,7**.
- Satisfacción respecto del Servicio de Formación Profesional para el Empleo: **8,5**.
- Satisfacción respecto de los Programas de Formación y Empleo: **9,0**.

Tendencia positiva respecto del ejercicio anterior en la **satisfacción** del alumnado de los cursos de formación para el empleo (8,4 en 2022) y participantes de programas de formación y empleo (8,3 en 2022), permaneciendo constante y especialmente alta, la satisfacción de las personas usuarias del servicio de orientación.

(Fuente: Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo 2023)

Firmado electrónicamente

EL GERENTE DE LA AGENCIA PARA EL EMPLEO

Jose Aniorte Rueda



INFORME ANUAL | 2023

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

MADRID SALUD



madrid
salud

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 14/03/2024 15:56:53
CSV : 1AJSALX2SLMMKWFK



MADRID

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

Información de Firmantes del Documento



ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

En el año 2023 han llegado 800 escritos a la Unidad Gestora Madrid Salud a través de la aplicación del Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (SYRCI), lo que supone una **disminución del 20% respecto al año anterior**.

SUBESTADOS:

Una vez analizado el contenido de estos 800 escritos se determinó que:

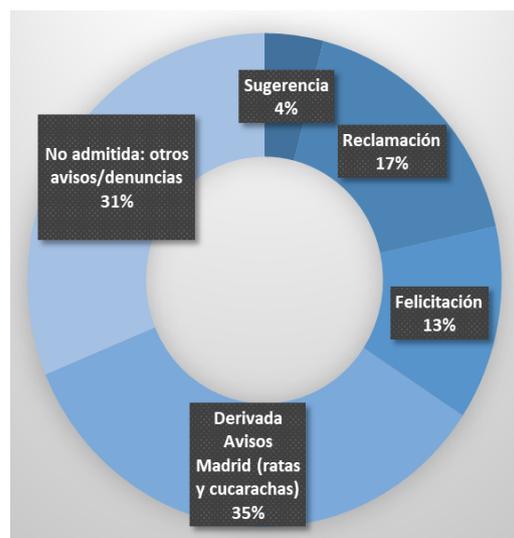
- 276 (el 35% del total) solicitaban una intervención por parte del Departamento de Control de Vectores por presencia de ratas o cucarachas en vía pública. Para la tramitación de este tipo de avisos el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía la aplicación del Sistema de avisos SIC (Avisos Madrid). y SYRCI contempla la posibilidad de derivación directa, que es lo que se ha hecho con estos expedientes.

Estos avisos que entran a través del sistema SyR han disminuido un 11% respecto al año anterior.

- 250 (el 31% del total) comunicaban una incidencia o solicitaban una intervención por presencia de palomas, colonias felinas, insalubridad, consumo de drogas en vía pública, o estaban repetidas o incompletas; en estos casos se tramitó el aviso con la unidad correspondiente y se contestó a la persona interesada informándole de las gestiones realizadas.

Estas solicitudes no se han admitido como sugerencias, reclamaciones o felicitaciones (SyR), y aunque su número ha sido un 18% inferior al año anterior, suponen un porcentaje muy elevado en comparación con el total del Ayuntamiento de Madrid que en el año 2023 ha sido del 12%.

- 274 presentaban una sugerencia, reclamación o felicitación relacionada con los servicios prestados por Madrid Salud. Estos escritos han disminuido en un 29% respecto al año 2023.



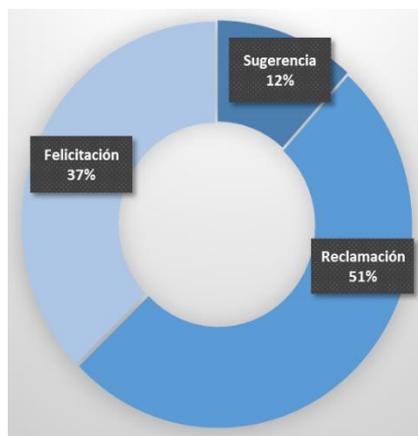
SUBESTADO	Nº Expedientes	Variación respecto año anterior
Tramitadas por otro sistema _Avisos Madrid	276	-11%
No admitidas	250	-18%
Contestadas	102	-29%
TOTAL	274	-20%



Tan solo el 34% de los expedientes que llegan a Madrid Salud a través de este sistema responden realmente a su funcionalidad SyR, y será sobre estos 274 escritos sobre los que se va a realizar el análisis para este informe.

TIPO DE EXPEDIENTE

Centrándonos en las 274 auténticas SyR recibidas, vemos que la mitad de los expedientes son reclamaciones, y que las felicitaciones también suponen una proporción importante llegando al 37%.



TIPO DE EXPEDIENTE	Nº EXPEDIENTES
SUGERENCIAS	32
RECLAMACIONES	140
FELICITACIONES	102
TOTAL	274

SUBMATERIA

Desagregando los 274 expedientes recibidos según submateria, vemos que hay cuatro unidades que han recibido un porcentaje de expedientes superior al 7% del total: la Subdirección General de Adicciones, el Servicio de Protección Animal, el Departamento de Control de Vectores y la Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud, que en conjunto suman un total de 248 expedientes, el 90,51%.

Porcentaje de expedientes recibidos según submateria



Teniendo en cuenta la distribución de expedientes que ha llegado a Madrid Salud, con un importante número de felicitaciones, para poder interpretar este dato es imprescindible diferenciar que tipo de escritos ha hecho llegar la ciudadanía a cada unidad.



Los escritos asignados a las cuatro submaterias que estamos analizando, se distribuyen de la siguiente manera:

SUBMATERIA	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Prevención y promoción de la salud	7	62	60	129
Control de vectores	13	28	15	56
Protección animal	12	23	8	43
Adicciones	0	16	4	20
TOTAL	32	129	87	248

Calculando los porcentajes respecto al total de expedientes recibidos (274) tenemos que, por su relevancia estadística, solamente procedería analizar las reclamaciones recibidas



en el Departamento de Control de Vectores y en la Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud.

No obstante, haremos una breve reseña sobre las reclamaciones recibidas en las otras dos unidades.

SyR RECIBIDAS EN CADA SUBDIRECCIÓN GENERAL, ANÁLISIS POR DEPENDENCIAS.

- SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADICCIONES:

La Subdirección General de Adicciones recibe el 7,29% de los expedientes que llegan a la Unidad Gestora Madrid Salud.

Madrid Salud cuenta con una red de siete CAD (Centros de Atención a las Adicciones), que desarrollan una atención interdisciplinar (biopsicosocial), poniendo el enfoque en las características de la persona que tiene una adicción o está en riesgo de desarrollarla.

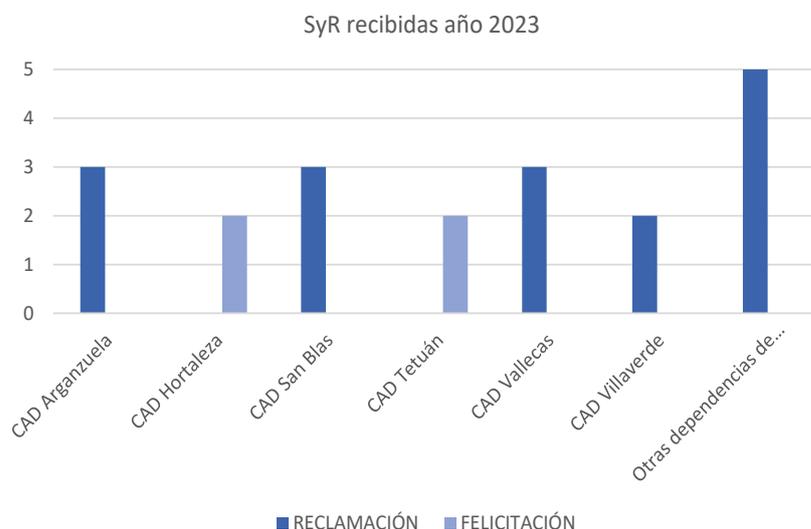
Una serie de servicios de detección y captación que ponen el énfasis en los colectivos más vulnerables, con mayor dificultad de cambio o con más dificultades de acceso a la red, llevando a cabo programas de reducción del daño a las personas que no quieren o no pueden dejar de consumir, y recursos de apoyo al tratamiento y a la reinserción (pisos, plazas en comunidad terapéutica, centro de patología dual), y se realiza un esfuerzo muy importante para reinsertar a las personas atendidas, impulsando las actividades formativas y pre-laborales adaptadas a estas circunstancias a través de un Servicio de Orientación Laboral específico.



ADICIONES	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Número de expedientes	0	16	4	20
% respecto al total recibido en la UG Madrid Salud (274)	0	5,83	1,46	7,29

Las 16 reclamaciones recibidas se reparten entre cuatro CAD y otros centros de atención a las adicciones dependientes de esta Subdirección General, siendo tres reclamaciones el número mayor que llega a un mismo centro.

Las cuatro felicitaciones se reparten entre los CAD de Hortaleza y Tetuán.



- SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA:
 - DEPARTAMENTO DE CONTROL DE VECTORES:

Al Departamento de Control de Vectores, dependiente de la Subdirección General de Salud Pública, se dirigen el **20,43% de los expedientes recibidos** en la Unidad Gestora Madrid Salud, destacando, por un lado, el número de reclamaciones recibidas, que suponen el 10,21% del total de expedientes tramitados, y por otro, **las felicitaciones recibidas que ascienden a 15.**

El Departamento de Control de Vectores gestiona diferentes programas relacionados con la gestión (prevención y control) de plagas y de vectores en la ciudad.

SUBMATERIA	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Control de vectores	13	28	15	56
% respecto al total recibido en la UG Madrid Salud (274)	4,74	10,21	5,47	20,43

Analizando el contenido de las reclamaciones se comprueba que están motivadas fundamentalmente por la continuidad de la presencia de ratas o cucarachas, después de haber puesto un primer aviso por este motivo.



En estos casos, el Departamento de Control de Vectores valora de forma individual cada reclamación comprobando, en primer lugar, si el aviso fue atendido en su momento, y si es necesario activar una nueva inspección de la zona.

Se contesta a la persona que ha puesto la reclamación informándola de la fecha y la actuación que se realizó como consecuencia del primer aviso, así como el resultado de la segunda inspección y las medidas que se han llevado a cabo si ha sido preciso.

La mayoría de los programas de gestión de plagas requieren actuaciones en un doble enfoque:

- Actuaciones planificadas o “preventivas”.
- Trabajos de atención de avisos y/o sugerencias o reclamaciones. En este caso, y en función del tipo de plaga, se aplican los correspondientes procedimientos previstos.

No obstante, se subraya que ambos abordajes no son independientes sino interrelacionados, de manera que el seguimiento de los avisos (mensual), permite retroalimentar las actuaciones planificadas y/o puede derivar en generar cadenas de trabajos de revisión, refuerzos de tratamientos planificados, etc.

Es importante señalar que parte de los escritos que llegan citan o indican problemas por plagas, pero de manera secundaria a otros problemas (basura, limpieza viaria y de zonas verdes, conservación mobiliario urbano, etc.).

En el 93% de las reclamaciones recibidas **se comprobó que la actuación municipal había sido correcta.**

El Departamento de Control de Vectores ha recibido la distinción Madrid Talento a al desempeño en su modalidad colectiva correspondiente al año 2023.

○ DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS

El Departamento de Servicios Veterinarios, dependiente de la Subdirección General de Salud Pública, a través de los servicios que dependen de él (Centro de Protección animal, SEVEMUR), gestiona la convivencia de ciudadanía y animales, compaginando la preservación de la salud y seguridad de las personas que viven en Madrid, con la protección y salvaguardia del bienestar de los animales, principalmente de compañía, con los que convivimos.

Este departamento recibe el 15,69 % de las SyR que llegan a Madrid Salud, sin alcanzar unas cifras significativas en ningún tipo de expediente.

SUBMATERIA	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Protección animal	12	23	8	43
% respecto al total recibido en la UG Madrid Salud (274)	4,38	8,39	2,9	15,69



Las reclamaciones se refieren a incidencias puntuales en relación con los servicios prestados por el Centro de Protección Animal (adopción, recogida animales, esterilización de colonias felinas, etc.)

En el **77 % de las reclamaciones se comprueba que la actuación municipal fue correcta** y en el 23% restante (5 expedientes) se tomaron medidas para solucionar la incidencia en el momento de contestar a la persona que reclamaba.

- SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD:

A la Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud llegan el 47% de las SyR que recibe Madrid Salud repartiéndose, casi al 50% tanto el número de reclamaciones como el de felicitaciones.

La Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud de Madrid Salud, 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).

SUBMATERIA	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Prevención y Promoción de la Salud	7	62	60	129
% respecto al total recibido en la UG Madrid Salud (274)	2,55	22,62	21,90	47,08

Los expedientes recibidos se distribuyen entre diferentes centros, el que recibe un mayor número de reclamaciones es el Centro de Salud Internacional, aunque apenas suponen el 4,74 % sobre el total de expedientes recibidos. Las reclamaciones están motivadas fundamentalmente por la dificultad para concertar una cita por estar las agendas llenas lo que ocurre ante picos de demanda estacionales en época previa a las temporadas de vacaciones.

Para facilitar la atención a la personas que requieren una vacunación urgente antes de la fecha prevista para el viaje, como la necesidad de vacunación de fiebre amarilla, viajes de cooperación, trabajo, o aventura en personas no vacunadas que viajen a zonas de riesgo y con fecha de viaje inferior a un mes y otras circunstancias excepcionales valoradas como urgentes por los profesionales de medicina del centro y sometidas a priorización según su riesgo, se dispone del buzón de correo electrónica msconsultadelviajero@madrid.es

A destacar las **felicitaciones que llegan al Centro de Salud Internacional que han sido 22**, así como las **12 felicitaciones recibidas en el Centro Municipal de Salud Comunitaria Villa de Vallecas**.



En la siguiente tabla se muestra la distribución de expedientes entre los centros:

DEPENDENCIA MUNICIPAL	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	FELICITACIONES	TOTAL
Centro Madrid Salud Internacional	1	13	22	36
Centro Municipal de Salud Comunitaria Villa de Vallecas	2	3	12	17
Centro de Diagnóstico Médico	0	9	2	11
Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	1	3	4	8
Centro Municipal de Salud Comunitaria Puente de Vallecas		4	5	9
Centro Municipal de Salud Comunitaria Chamberí		4	1	5
Centro Municipal de Salud Comunitaria Fuencarral		2	3	5
Centro Municipal de Salud Comunitaria Vicálvaro		5		5
Centro Municipal de Salud Comunitaria Carabanchel		2	1	3
Centro Municipal de Salud Comunitaria Hortaleza		3	1	4
Centro Municipal de Salud Comunitaria Usera	1		3	4
Centro Municipal de Salud Comunitaria Villaverde		1	2	3
Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	2		1	3
Centro Municipal de Salud Comunitaria Centro		2		2
Centro Municipal de Salud Comunitaria Ciudad Lineal		4		4
Centro Municipal de Salud Comunitaria Arganzuela		2	1	3
Centro Municipal de Salud Comunitaria Salamanca Retiro			2	2
Centro Municipal de Salud Comunitaria San Blas		2		2
Centro Municipal de Salud Comunitaria Tetuán		2		2
Centro de Apoyo a Seguridad (CAS)		1		1
TOTAL	7	62	60	129

1. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

El análisis pormenorizado de los expedientes recibidos muestra que Madrid Salud no recibe un número relevante de reclamaciones que impliquen el desarrollo de medidas de mejora excepcionales.

En el año 2023 han llegado un 20% menos de escritos ciudadanos a través del Sistema de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, y en concreto, se han recibido un 17% menos de reclamaciones que el año anterior; tampoco ha habido ninguna circunstancia que haya motivado un incremento puntual de las mismas y que requiera una acción de mejora.

Las cuestiones sobre las que ha reclamado la ciudadanía se han tratado de resolver según han ido llegando.

Una parte de las quejas son atribuibles a la falta de personal o dificultades para contactar telefónicamente con los centros, si bien, por su cantidad no son significativas. La mayor parte tienen relación con una alta demanda de servicios en algunas ocasiones de carácter puntual.

Subrayar el elevado número de felicitaciones que llegan a Madrid Salud.

2. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Teniendo en cuenta los resultados del análisis, no procede cumplimentar este apartado.



Expedientes recibidos en Madrid Salud del 1 de enero al 31 de diciembre
(Se han incluido tanto los expedientes tramitados en PLATEA, en el mes de enero, como los tramitados en SYRCI el resto de año)

Responsable de la Unidad Gestora
Gerente de Organismo Autónomo Madrid Salud
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 14/03/2024 15:56:53
CSV : 1AJSALX2SLMMKWFK

