

# Memoria Anual SyR 2020

## RESUMEN EJECUTIVO

Área de Gobierno de Vicealcaldía  
Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia y Calidad  
Subdirección General de Calidad y Evaluación



## Dirección y coordinación

**Antonio María Relaño Sánchez**

Director General de Transparencia y Calidad

**José Antonio Antona Montoro**

Subdirector General de Calidad y Evaluación

## Equipo de trabajo

**Elisa Martín González**

Jefa de Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

**Mónica Sánchez Corredera**

Jefa de Departamento de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias

**Lourdes Mejías Lucas**

Jefa de Negociado de Asignación SyR Generales

### Equipo Servicio de Sugerencias y Reclamaciones:

**María Victoria Aguilera Pastor**

**Emilio Beltrán Fernández**

**Juan Luis Borrego Morillo**

**Lorenzo Hervás Vázquez**

**José Vicente del Olmo Díaz**

**Aranzazu Latorre Gadea**

**Laura Martínez Millet**

**Ana María Moreno Muñoz**

## Julio 2021 Ayuntamiento de Madrid

Área de Gobierno de Vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana

Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana

Dirección General de Transparencia y Calidad

Subdirección General de Calidad y Evaluación

# ÍNDICE

<b>1. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR.....</b>	<b>5</b>
2.1. ENTRADA INICIAL .....	5
2.2. ENTRADA TOTAL.....	6
2.2.1. Dpto. de Coordinación de SyR Generales .....	6
2.2.2. Departamento de SyR Tributarias.....	6
2.2.3. Datos globales: SyR Generales + SyR Tributarias .....	6
2.3. CANAL DE ENTRADA .....	6
<b>3. SyR GENERALES.....</b>	<b>7</b>
3.1. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS .....	7
3.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR .....	8
3.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS.....	8
3.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR.....	10
3.4.1. Datos globales .....	10
3.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas .....	10
3.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN .....	10
<b>4. SyR TRIBUTARIAS.....</b>	<b>11</b>
4.1. TIPO DE SyR .....	11
4.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS.....	11
4.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR.....	12
4.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN.....	13
<b>ANÁLISIS CUALITATIVO .....</b>	<b>14</b>
<b>SyR GENERALES .....</b>	<b>14</b>
5. ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD .....	15
6. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA .....	16
7. CULTURA.....	19
8. DEPORTES.....	21
9. EDUCACIÓN Y JUVENTUD .....	22
10. SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL.....	23
11. SALUD.....	28
12. EMERGENCIAS .....	29
13. SEGURIDAD.....	30
14. MEDIO AMBIENTE .....	31
15. ESPACIOS PÚBLICOS .....	33
16. MOVILIDAD y TRANSPORTES .....	36
17. VIVIENDA .....	40
18. EMPLEO .....	41
<b>SyR TRIBUTARIAS .....</b>	<b>42</b>
19. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE. ....	42
19.1. Obtención de justificantes de pago de los tributos municipales .....	42
19.2. Solución de la problemática generada con el pago telemático de los tributos municipales.....	42
19.3. Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.....	43



19.4. Normalización de la transferencia bancaria como forma de pago de los tributos municipales .....	43
19.5. Atención telefónica 010 Línea Madrid en materia tributaria .....	43
20. IMPUESTOS, TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS .....	44
20.1. Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) .....	44
20.2. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) .....	45
20.3. Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) - plusvalía municipal - .....	45
20.4. Tasas y precios públicos.....	46
<b>ANEXO - RESUMEN GENERAL SyR ANUAL 2020.....</b>	<b>47</b>

# 1. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

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

La Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 26 de febrero de 2019, y publicada en el BOCM, núm. 59, de 11 de marzo de 2019, ha consolidado el camino iniciado estableciendo de manera clara, entre los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid, el de gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local acercándola a la ciudadanía.

El Sistema SyR es un instrumento para detectar tanto los ámbitos de prestación susceptibles de mejora, como las causas que impiden su normal funcionamiento. También 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.

La Memoria Anual, correspondiente a las SyR presentadas en el 2020, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 30 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, que prevé la elaboración de un informe anual de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación

de las sugerencias no admitidas por la administración municipal.

Metodológicamente, la Memoria, se inicia con un resumen general del conjunto de la tramitación en el Sistema SyR, a fecha de situación 1 de marzo de 2020<sup>1</sup>, con objeto de recoger la gestión completa de todas aquellas solicitudes que tuvieron entrada en el Sistema SyR hasta el 31 de diciembre de 2020.

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

**El primer bloque**, está dedicado a realizar un estudio cuantitativo de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que han entrado en el Sistema SyR durante el año 2020, y muestra la siguiente información:

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

**El segundo bloque** da cumplimiento al Acuerdo Plenario de 23 de diciembre de 2016. El análisis se articula en torno a diferentes áreas de actividad, con independencia del número de SyR recibidas, y permiten conocer la percepción de la ciudadanía respecto a los servicios municipales. Es así como se convierte en una herramienta de utilidad para los responsables municipales de los diferentes ámbitos competenciales proporcionándoles información de la ciudadanía respecto a la gestión que han realizado en el año 2020.

La Memoria finaliza con tres Anexos:

- **ANEXO DE LA MEMORIA**, incluye toda aquella información que incide en la configuración del Sistema SyR.
- **ANEXO DE ÁREAS DE ACTIVIDAD**. Facilita información complementaria y de detalle

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

relativa a los diferentes recursos con los que cuenta el Ayuntamiento de Madrid.

- **ANEXO DE DATOS**, presenta gráficos y tablas, relativos a los tipos de solicitudes y a la evolución de las principales materias y submaterias.

## 2. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR

### 2.1. ENTRADA INICIAL

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

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

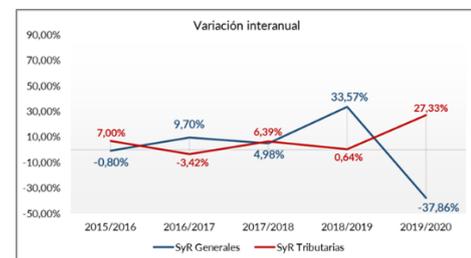
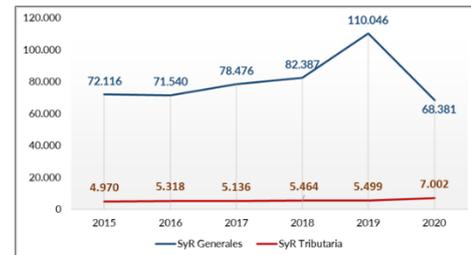
En el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se realiza, tanto para las solicitudes de carácter general como para las tributarias, procesos de *alta manual* en el Sistema SyR en los siguientes casos: escritos que han sido remitidos desde diferentes organismos públicos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.), los presentados a través de los Registros municipales, pero que por diferentes motivos no se han introducido en la aplicación y, finalmente, también para aquellos recibidos por correo postal y en los buzones de correo electrónico del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, de la Subdirección General de Calidad y Evaluación y de la Dirección General de Transparencia y Calidad. En 2020, a través de estos medios se han recibido y se han dado de alta **875** solicitudes de carácter general y **285** solicitudes de carácter tributario.

Resultado de la entrada de SyR a través de los canales indicados y de las altas manuales realizadas desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, el volumen total de solicitudes en el Sistema SyR durante 2020 ascendió a la cantidad de **75.383** con la siguiente distribución según el tipo de solicitud:

- SyR de carácter general: 68.381, que representa el 90,71% del total.

- SyR de carácter tributario: 7.002, que supone el 9,29% del total.

Los datos de entrada inicial y las variaciones interanuales de los años 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020 se muestran en los gráficos siguientes:



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

SyR Generales	2020
Sugerencias	10.315
Reclamaciones	56.309
Felicitaciones	1.757
<b>TOTAL</b>	<b>68.381</b>

SyR Tributarias	2020
Sugerencias	189
Reclamaciones	5.925
Felicitaciones	101
Peticiones de información	787
<b>TOTAL</b>	<b>7.002</b>

Los datos por tipo de SyR de la entrada inicial muestran que las reclamaciones son el principal tipo con porcentajes superiores al resto, tanto en generales, que supone el **82,3 %**, como en tributarias, en las que alcanza el **84,62 %**. Las sugerencias representan en SyR Generales el **15,1 %**, mientras que en las SyR Tributarias, suponen solo el **2,70 %**. En el caso de las felicitaciones, los valores se sitúan en el **2,60 %** en generales y en el **1,44 %** en tributarias.

Los datos de entrada inicial de los años 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020 desagregados

por tipo de SyR se muestran en la tabla siguiente:

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

## 2.2. ENTRADA TOTAL

### 2.2.1. Dpto. de Coordinación de SyR Generales

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

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

- Proceso de asignación a las unidades gestoras competentes: **65.486**
- Proceso de división de solicitudes iniciales: **8.230**
- No admisión de solicitudes: **3.782**
- Alta de solicitudes en el Sistema SyR: **875**
- Cambios de procedimiento. De SyR Generales a SyR Tributarias o a Peticiones de información: **3.316**
- Contestación directa de SyR por la Subdirección General de Calidad y Evaluación: **144**

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

		2015	2016	2017	2018	2019	2020
Asignación	UU.GG	66.385	68.865	73.023	77.031	105.548	65.486
con Alta	Carácter múltiple	11.153	11.725	7.141	7.894	7.617	8.230
	Alta directa de SyR	719	133	2.329	1.236	656	875
	<b>Total</b>	<b>11.872</b>	<b>11.858</b>	<b>9.470</b>	<b>9.130</b>	<b>8.273</b>	<b>9.105</b>
Terminación	Carácter múltiple	5.096	5.230	3.279	3.389	3.624	3.876
	Cambio de procedimiento	1.909	2.736	2.941	3.384	3.414	3.316
	Contestadas	507	250	216	460	212	144
	No admitidas	8.050	5.975	5.720	5.930	4.828	3.782
	Derivación	--	109	417	76	13	0
	<b>Total</b>	<b>15.562</b>	<b>14.300</b>	<b>12.573</b>	<b>13.239</b>	<b>12.091</b>	<b>11.118</b>

Por tanto, para las SyR Generales, el número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR para su tramitación es la entrada inicial, **68.381**, más las **8.230** generadas por "*carácter múltiple*": **76.611**.

### 2.2.2. Departamento de SyR Tributarias

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

- Alta de solicitudes en el Sistema: **285**
- Cambios de procedimiento: **307**
- No admisión de solicitudes: **443**

Los datos de evolución de todas las actuaciones son:

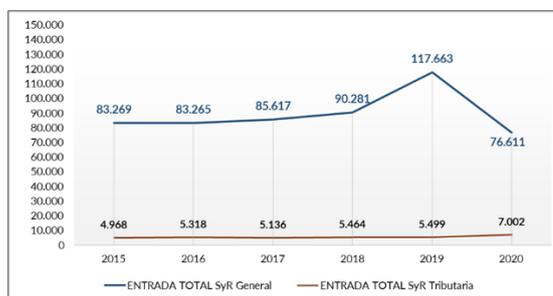
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
Alta	Alta directa de SyR	556	368	663	380	131	285
Terminación	Por cambio de procedimiento	362	443	485	421	430	307
	No admitidas	266	173	171	419	495	443
	<b>Total</b>	<b>628</b>	<b>616</b>	<b>656</b>	<b>840</b>	<b>925</b>	<b>750</b>

La entrada total de SyR de carácter Tributario en el año 2020 ha experimentado un crecimiento del **27%** con respecto al año 2019.

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

### 2.2.3. Datos globales: SyR Generales + SyR Tributarias

El número de solicitudes que finalmente se incorporaron en el Sistema durante el año 2020 alcanzó la cantidad de **83.613**.



## 2.3. CANAL DE ENTRADA

El canal mayoritario para realizar una sugerencia, reclamación, felicitación o petición de información, al igual que en años anteriores, es el canal telemático.

En 2020, los datos conjuntos de las SyR Generales y SyR Tributarias (83.613), según el tipo de canal de entrada, son los siguientes:

- **Canal telemático** representa el **72 %** de la entrada total con 59.980 solicitudes.
- **Canal telefónico** representa el **24 %** con 19.784 solicitudes.
- **Presencial**, ha recibido el **5 %**, 3.769 solicitudes.
- **Por correo postal**, se ha presentado el restante **0,10%**, 80 solicitudes.

SyR Generales +Tributarias		2020	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	57.781	69,11%	96,33%
	Otros	2.199	2,63%	3,67%
	<b>TOTAL</b>	<b>59.980</b>	<b>71,74%</b>	<b>100,00%</b>
Teléfono 010		<b>19.784</b>	<b>23,66%</b>	
Presencial		<b>3.769</b>	<b>4,51%</b>	
Correo postal		<b>80</b>	<b>0,10%</b>	
<b>TOTAL</b>		<b>83.613</b>	<b>100,00%</b>	

Los datos de evolución en los años 2015-2020 se muestran en la siguiente tabla:

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

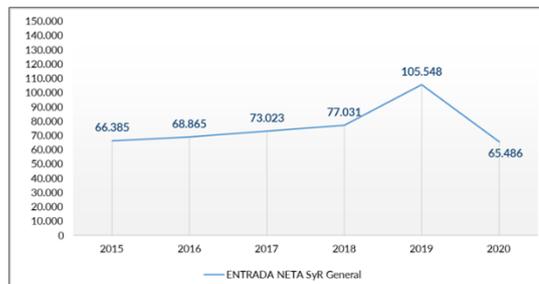
### 3. SyR GENERALES

Sobre la ENTRADA TOTAL (76.611 SyR Generales), el Departamento de Coordinación de SyR Generales realiza diferentes gestiones y tareas, como el cambio de procedimiento, las contestaciones a la ciudadanía, la no admisión en el Sistema y, en su caso, las derivaciones al Sistema AVISOS-MADRID. Todo ello permite obtener lo que se denomina la **ENTRADA NETA**, es decir, las SyR que, finalmente, se asignaron a las unidades gestoras.

#### 3.1. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS

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

En 2020, se asignaron a las Unidades Gestoras **65.486** solicitudes, es decir, el **85,48 %** de la entrada total al Sistema SyR: **76.611**. La evolución (años 2015-2020) de la asignación a las Unidades Gestoras se muestra en el gráfico siguiente:



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

- **AVISOS-MADRID:**
  - D.G. de Servicios de Limpieza y Residuos ..... 4.055
  - D.G. de Conservación de Vías Públicas..... 3.136
  - D.G. de Sostenibilidad y Control Ambiental..... 713
  - D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación.. 327
  - Madrid Salud..... 321
  - D.G. de Gestión del Agua y Zonas Verdes..... 319
  - D.G. Espacio Público, Obras e Infraestructuras..... 1
  - TOTAL..... 8.872**
- **SACPM:**
  - D.G. de la Policía Municipal..... 2.607

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



Por tanto, del total de solicitudes que inicialmente se habían asignado (65.486) a las unidades gestoras, una vez descontados las que fueron derivadas a otros Sistemas (11.479), las SyR Generales que, finalmente, fueron gestionadas por las Unidades Gestoras durante el año 2020 fueron **54.007**.

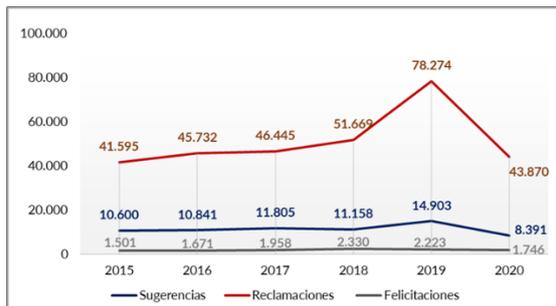
Los datos de evolución en el período 2015-2020 de las SyR que finalmente se gestionan por las Unidades Gestoras se muestran en siguiente gráfico:



Por tanto, las unidades gestoras del Sistema SyR han gestionado y tramitado en el 2020 un 43% menos de solicitudes que en 2019.

### 3.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR

En el año 2020, las 54.007 solicitudes tramitadas por las Unidades Gestoras del Sistema SyR tienen la siguiente distribución:



En el año 2020 se produce un descenso porcentual en todos los tipos de SyR recibidas. Debe recordarse que en el año 2019 se produjo un incremento inusual de la entrada de solicitudes en el Sistema con motivo de la moratoria establecida para el inicio de expedientes sancionadores por infracciones de las restricciones de circulación en Madrid Central en el mes de julio.

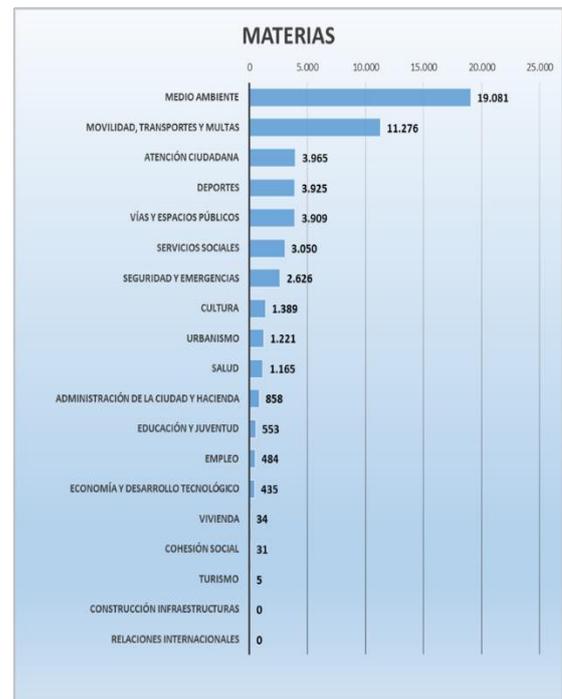
### 3.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

Durante el año 2020, el mayor número de solicitudes recibidas se clasificaron en las materias: "Medio ambiente" y "Movilidad, transportes y multas", con porcentajes del 35% y el 21%, respectivamente.

En conjunto, esas dos materias representan el 56% de las SyR tramitadas. Le siguen, con número superior a las 1.000 solicitudes,

"Atención ciudadana", "Deportes", "Vías y espacios públicos", "Servicios sociales", "Seguridad y emergencias", "Cultura", "Urbanismo" y "Salud". En todos estos casos, los valores porcentuales que presentan se sitúan entre el 7% (la primera indicada) y el 2% (la última).

El número de solicitudes recibidas se muestra, por cada una de las materias, en el gráfico que se incluye a continuación:



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

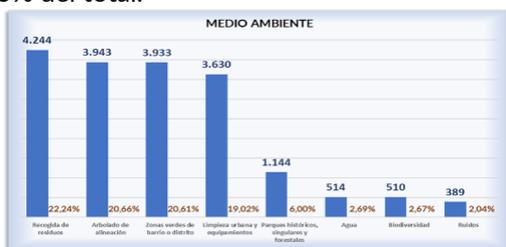
Materia	VARIACIÓN INTERANUAL				
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Medio Ambiente	22,29%	-4,77%	18,44%	-0,95%	-16,54%
Movilidad, Transportes y Multas	-6,14%	4,80%	-5,38%	198,79%	-71,82%
Atención Ciudadana	14,19%	4,25%	5,96%	50,14%	-20,57%
Deportes	30,41%	1,92%	7,54%	3,45%	-37,38%
Vías y Espacios Públicos	26,98%	41,08%	15,27%	-1,92%	-43,22%
Servicios Sociales	-9,85%	21,02%	32,35%	-12,05%	6,09%
Seguridad y Emergencias	-4,61%	1,89%	-9,21%	-0,65%	31,50%
Cultura	-28,63%	1,02%	22,17%	0,54%	-50,16%
Urbanismo	14,83%	-28,87%	-28,65%	12,27%	10,30%
Salud	-0,40%	-7,57%	-9,38%	219,62%	-56,66%
Administración de la Ciudad y Hacienda	16,92%	4,43%	-33,68%	78,93%	-17,18%
Educación y Juventud	-5,11%	48,65%	15,32%	-38,29%	8,22%

En el año 2020 se han producido incrementos porcentuales en las materias "Seguridad y Emergencias", con el 32%, en "Urbanismo", con el 10% y en "Servicios Sociales" y "Educación y Juventud", con valores del 6% y del 8%, respectivamente. El resto de las materias han experimentado descensos en comparación con

el año 2019, destacando la materia “Movilidad, Transportes y Multas”, con un descenso del 72% (debe tenerse en cuenta que en el año 2019 experimentó un incremento inusual por la entrada masiva de solicitudes sobre “Madrid Central”), “Salud”, con el 57% (al igual que la anterior, durante el año 2019 experimentó diversas entradas masivas de solicitudes), “Cultura”, con un descenso del 50%, “Vías y Espacios Públicos”, con el 43%, “Deportes”, con el 37%, y “Atención Ciudadana”, “Administración de la Ciudad y Hacienda” y “Medio Ambiente”, con valores porcentuales de descenso entre el 21% y el 17%.

Los datos por materia:

- **MEDIO AMBIENTE:** 19.081 solicitudes, el 35% del total.



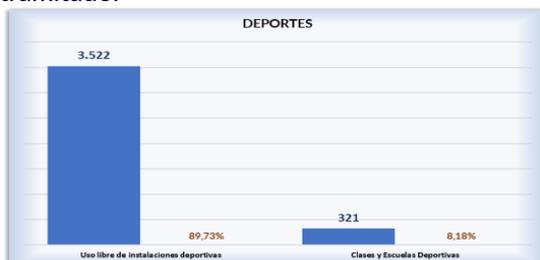
- **MOVILIDAD, TRANSPORTES Y MULTAS:** 11.276 solicitudes, el 21% del total.



- **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:** 3.965 SyR, 7% del total tramitado.



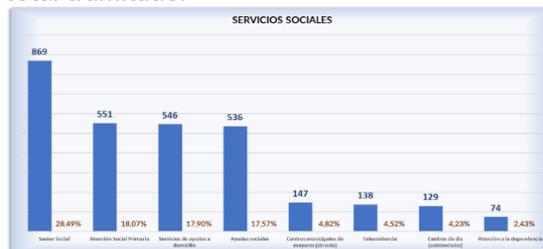
- **DEPORTES:** 3.925 SyR el 7% del total tramitado.



- **VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS:** 3.909 SyR, 7% del total tramitado.



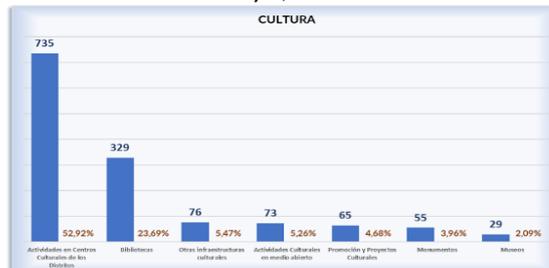
- **SERVICIOS SOCIALES:** 3.050 SyR, 6% del total tramitado.



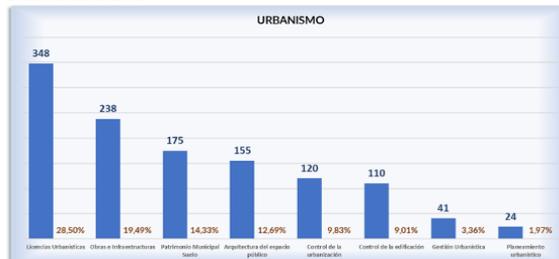
- **SEGURIDAD Y EMERGENCIAS:** 2.626 SyR, 5% del total de tramitación.



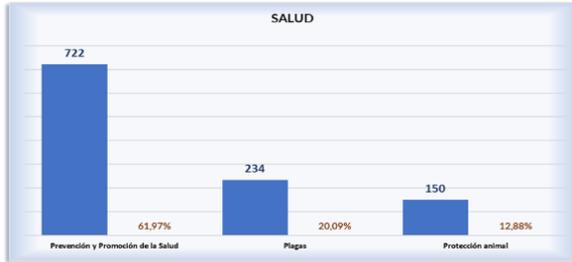
- **CULTURA:** 1.389 SyR, 3% de la tramitación.



- **URBANISMO:** 1.121 SyR, 2% del total de tramitación.



- **SALUD:** 1.165 SyR, 2% del total de tramitación.



- **ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD Y HACIENDA:** 553 SyR, 1% del total de tramitación.



### 3.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR

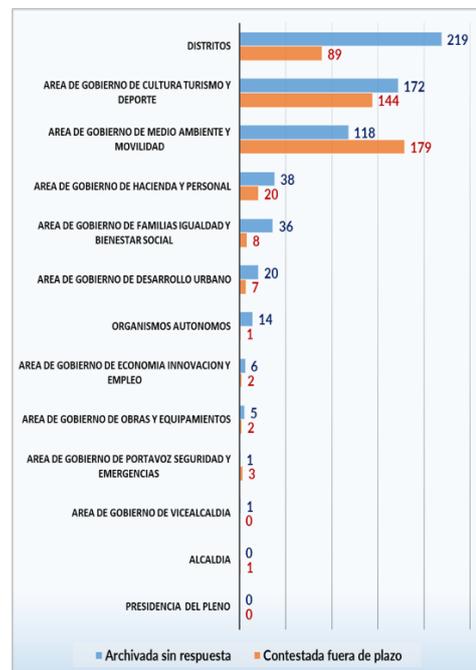
#### 3.4.1. Datos globales

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



#### 3.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas

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



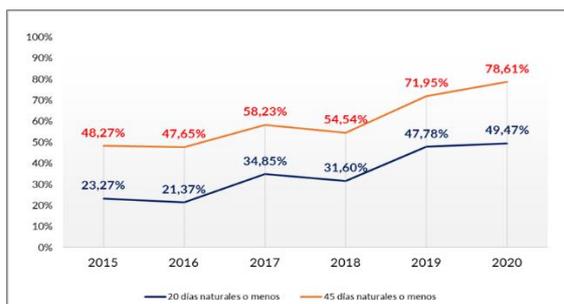
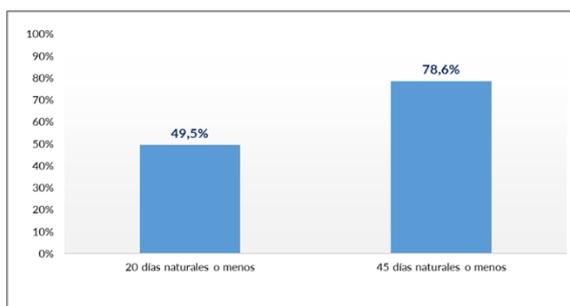
### 3.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

El tiempo medio de respuesta para el año 2020, ha sido de **25,93** en días naturales.

Los datos de evolución del tiempo medio son:



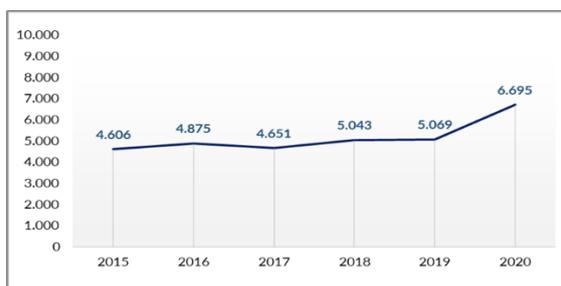
En cuanto a los porcentajes de SyR con respuesta por tramos de días naturales:



## 4. SyR TRIBUTARIAS

En 2020 tuvieron entrada un total de **7.002** solicitudes (incluyen las 285 que fueron dadas de alta directamente desde la el Servicio de sugerencias y reclamaciones).

Sobre esta entrada de SyR Tributarias (7.002), un total de 307 (4,38%), en la fase de supervisión, por su contenido, se cambiaron a SyR Generales. Por tanto, el número final de SyR que fueron gestionadas y tramitadas por el Departamento de SyR Tributarias en el año 2020 fue **6.695**.



## 4.1. TIPO DE SyR

La distribución por tipo de solicitud del año 2020 es la siguiente:

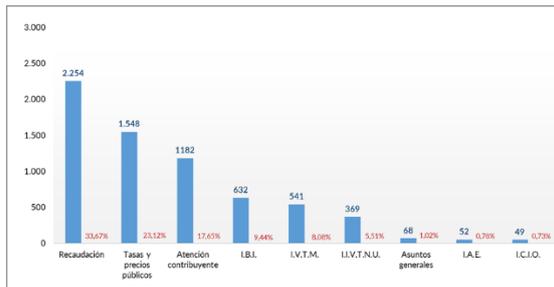


Los datos de evolución por tipo de SyR para el período 2015-2020 se muestran en la tabla que se incluye a continuación:

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

## 4.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

En 2020, la materia "Recaudación", con 2.254 solicitudes y el 34%, ocupa la primera posición en número de solicitudes. Esta materia, excepto en el año 2019 (por el crecimiento importante que tuvo la materia "Tasas y Precios Públicos" debido a reclamaciones por precios pagados en los Centros deportivos, que las personas usuarias consideran indebidos, ya sean los abonos para uso libre que hubieran adquirido por producirse la suspensión de clases o por abandono de las mismas), siempre se ha situado en primer lugar de entrada de solicitudes de carácter tributario en el Sistema. En segundo y tercer lugar se sitúan las materias "Tasas y precios públicos" y "Atención al contribuyente", con valores porcentuales del 23% y del 18%. Por debajo del 10% nos encontramos materias como "IBI", "IVTM" y "IIVTNU", que suponen el 9%, el 8% y el 6%, respectivamente. El resto de las materias apenas tienen significación ya que se sitúan en el 1% y por debajo.

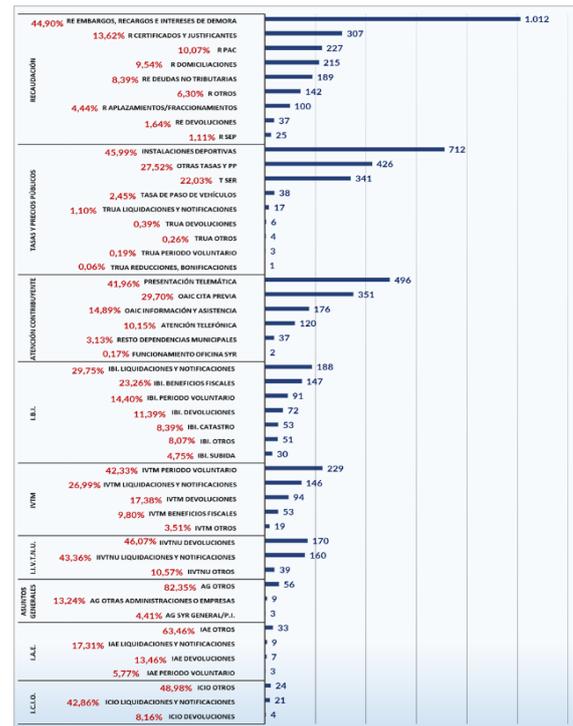


Los datos de evolución del número de SyR en la serie 2015-2020 se muestran en la tabla siguiente:

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

En cuanto a la variación interanual, destacan los incrementos de la materia “Recaudación” e “IBI”, con valores porcentuales de ascenso del 83% y del 60%, más aún teniendo en cuenta que durante años anteriores habían experimentado descensos continuados. Por otra parte, “Atención al contribuyente” mantiene el incremento que ya había iniciado en el año 2019, presentado en el año 2020, el 28% de ascenso. Por último, destacar el descenso continuado que mantiene la materia “Asuntos Generales, desde el año 2018, que para este año 2020, en comparación con el 2019, una bajada porcentual del 13%

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



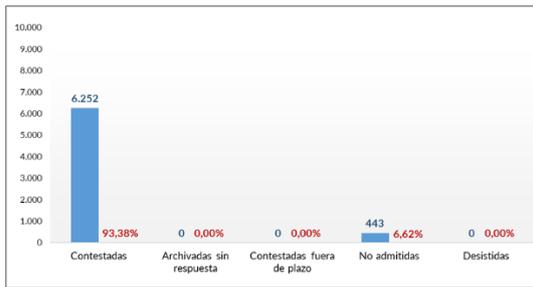
Las cuatro submaterias con un mayor número de solicitudes en 2020:

SUBMATERIA	2015	2016	2017	2018	2019	2020
RE Embargos, recargos e intereses de demora	378	243	229	107	279	1.012
Instalaciones deportivas	5	31	90	764	1.017	712
Presentación telemática	148	177	251	230	423	496
Otras tasas y PP	69	205	108	93	282	426

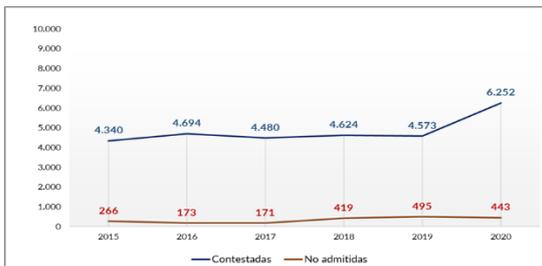
Se observa que la submateria “Embargos, recargos e intereses de demora” (Recaudación Ejecutiva) es la que durante el año 2020 ha recibido un mayor número de solicitudes en el Sistema SyR (1.012), con un incremento en la variación porcentual respecto al año 2019 (ya iniciada en el año anterior), que asciende al 263%. Le siguen, con incrementos porcentuales, las submaterias “Presentación telemática” y “Otras tasas y Precios Públicos”, con el 17% y el 51%, respectivamente. Por el contrario, para el año 2020, la submateria “Instalaciones deportivas”, tras varios años consecutivos de incrementos porcentuales muy pronunciados, experimenta un importante descenso, del 30%.

### 4.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR

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



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

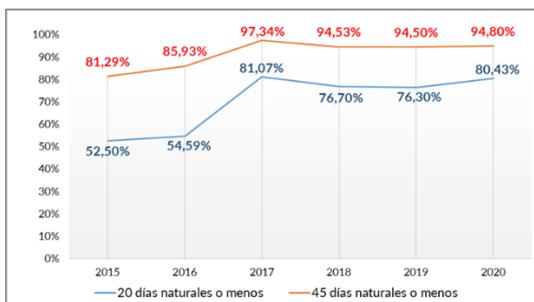


#### 4.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

En cuanto al tiempo medio, durante el año 2020 las SyR Tributarias han sido contestadas en **14,14 días naturales**.



El análisis de la evolución interanual se muestra en el gráfico y la tabla que se incluye a continuación:



## ANÁLISIS CUALITATIVO

En la sesión del día 23 de diciembre de 2016, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprobó, por unanimidad de todos los Grupos Políticos Municipales, un acuerdo por el que se instaba al Área de Gobierno competente en materia de sugerencias y reclamaciones a incluir en la Memoria Anual un análisis cualitativo de los datos de sugerencias y reclamaciones. Este acuerdo ha permitido que desde la Memoria Anual del año 2016, se incluyese un apartado específico dedicado al análisis cualitativo de todas las SyR que se habían recibido durante el año de análisis, de forma que los responsables municipales y políticos tuvieran una valiosa herramienta para identificar con claridad las áreas municipales susceptibles de mejora.

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

Desde el punto de vista metodológico, la Memoria Anual del 2020 mantiene la orientación del año anterior, realizando un análisis de todas las áreas de actividad de la vida de la ciudad de Madrid en las que la acción municipal tiene intervención. Este enfoque enmarcado en áreas de actividad sobre las que la acción municipal es decisiva, presenta la ventaja de poder tratar todas las SyR de forma global, sin tener que estar estableciendo criterios para excluir aquellas que, por el volumen recibido, no formarían parte del conjunto de asuntos sobre los que se realiza el estudio.

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

## SyR GENERALES

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



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

ÁREAS DE ACTIVIDAD	BLOQUES DE ANÁLISIS
ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoraciones políticas y gestión del equipo de gobierno</li> </ul>
RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de atención a la ciudadanía</li> <li>Participación ciudadana</li> <li>Administración electrónica</li> <li>Transparencia</li> </ul>
CULTURA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades culturales</li> <li>Bibliotecas</li> <li>Otras infraestructuras culturales</li> </ul>
DEPORTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones deportivas</li> <li>Actividades deportivas</li> <li>Servicios y promoción deportiva</li> </ul>

EDUCACIÓN Y JUVENTUD	<ul style="list-style-type: none"><li>Centros, actividades educativas y recursos socioeducativos</li><li>Mantenimiento y recursos humanos en Centros públicos escolares</li><li>Coordinación y gestión de enseñanzas artísticas</li><li>Proyectos dirigidos a la juventud</li></ul>
SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Atención Social Primaria y ayudas sociales</li><li>Servicios Sociales dirigidos a colectivos específicos: prevención y protección</li><li>Emergencia residencial</li><li>Igualdad</li></ul>
SALUD	<ul style="list-style-type: none"><li>Prevención y promoción de la salud</li><li>Salud pública</li><li>Adicciones</li></ul>
EMERGENCIAS	<ul style="list-style-type: none"><li>Actividades del Servicio de Bomberos</li><li>Actividades del Servicio de SAMUR-Protección Civil</li></ul>
SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"><li>Convivencia vecinal</li><li>Seguridad ciudadana</li><li>Seguridad vial</li><li>Calidad del Servicio</li><li>COVID-19</li></ul>
MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"><li>Limpieza de espacios públicos abiertos</li><li>Recogida y tratamiento de residuos</li><li>Agua</li><li>Arbolado y zonas verdes</li><li>Áreas recreativas</li><li>Contaminación atmosférica</li><li>Olores</li><li>Calidad del aire</li></ul>
ESPACIOS PÚBLICOS	<ul style="list-style-type: none"><li>Desperfectos en la vía pública</li><li>Mobiliario urbano</li><li>Alumbrado</li><li>Señalización de calles</li><li>Obras</li></ul>
MOVILIDAD Y TRANSPORTES	<ul style="list-style-type: none"><li>Tráfico y circulación</li><li>Aparcamientos</li><li>Movilidad ciclista</li><li>Estacionamiento y Áreas de Prioridad Residencial</li><li>Ocupación de la vía pública</li></ul>
VIVIENDA	<ul style="list-style-type: none"><li>Programas de ayudas</li></ul>
EMPLEO	<ul style="list-style-type: none"><li>Políticas activas de empleo</li><li>Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo</li></ul>

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

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

ejecución de las medidas correctoras por parte de las unidades competentes.

## 5. ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD

Las SyR clasificadas dentro del área Administración de la ciudad constituyen el 2% de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

Son cuestiones que, por su carácter generalista, o bien trascienden el ámbito competencial de un Área de Gobierno o bien son decisiones transversales que afecta a varios órganos. Estamos, por tanto, ante un conjunto de escritos y solicitudes presentadas por la ciudadanía que se configura como un concepto multidimensional que hace referencia a muchos otros conceptos asociados.

En el Sistema SyR estas SyR han quedado clasificadas principalmente dentro de las submaterias: Coordinación y Otros, si bien, durante el año 2020, como se verá en el análisis posterior, también se han incluido en otras submaterias (planeamiento viario, prevención y promoción de la salud, etc.), por ser cuestiones que derivaban de la crisis sanitaria COVID-19.

Durante el año 2020, los principales motivos de sugerencias y reclamaciones se pueden agrupar de la siguiente forma:

- La cuestión que ha provocado la entrada del mayor número de SyR ha sido la gestión de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19. Casi 700 solicitudes han estado directamente relacionadas con la prevención y promoción de la salud, en concreto, con la COVID-19. Merece mención, también el hecho de que la gestión municipal de la pandemia también ha provocado la mayoría de las felicitaciones recibidas (más de 100). Dentro de este apartado se puede establecer la siguiente distribución:
  - Reclamaciones relacionadas con el reparto de mascarillas y peticiones de envío por parte del Ayuntamiento. También hay sugerencias al respecto y comunicación de errores de algunos envíos.
  - Peticiones de aperturas de calzadas para peatones y/o de jardines públicos y zonas verdes.
  - Solicitudes que hacen referencia a la disconformidad con las restricciones en

la movilidad de vehículos durante el período de confinamiento.

- Escritos que realizan propuestas para mejorar la movilidad peatonal durante el confinamiento. En este caso, principalmente se ha solicitado la peatonalización durante los fines de semana de la calle Fuencarral. En menor medida el Paseo del Prado y la Avenida de Menéndez Pelayo.
  - Sugerencias sobre las normas establecidas para las limitaciones de salidas de los domicilios. En estos casos, se propone la conveniencia de implantar limitaciones horarias para determinados colectivos, restricciones para algunos grupos de edad y prohibiciones para determinadas prácticas al aire libre, sobre todos las de carácter deportivo.
  - Propuestas sobre el uso obligatorio de mascarillas durante las salidas de las personas a los espacios públicos. En particular, se hace mucha referencia a aquellas personas que practican deporte al aire libre.
  - Peticiones de prohibición y/o suspensión de obras en la vía pública o en los domicilios particulares durante el período de confinamiento.
  - Escritos solicitando que no se permitiese la ampliación de las terrazas de restauración en la vía pública.
  - Propuestas de implantación de realización de pruebas diagnósticas a toda la población.
- Escritos relacionados con la iluminación navideña, tanto a favor como en contra.
  - Aplicación de la Ley de la Memoria Histórica, aunque en el año 2020 mantiene el descenso iniciado en años anteriores. En casi todos ellos son varios los asuntos: que se reviertan los cambios de denominación efectuados en la legislatura anterior, que se retiren o se mantengan los nombres de quienes fueron líderes del bando republicano durante la Guerra Civil y disconformidad con la retirada de placas del Memorial del Cementerio de La Almudena.
  - Sugerencias de homenajes a los fallecidos por la COVID-19. En este caso, sugiriendo que no se retirasen las banderas colocadas en el Parque de Roma.
  - Escritos sobre la presencia de banderas de España en los espacios públicos. Se refieren a la necesidad de cambiar algunas banderas por deterioro o colocar banderas en determinado lugares. También existen otras

que solicitan la retirada de banderas, fundamentalmente de dos lugares: fachada principal del edificio de Cibeles y de los grandes mástiles instalados en algunas plazas y glorietas de la ciudad.

- Aquellas relativas a los excrementos caninos en la vía pública. En estos caso se sugiere que se implante un fichero con el ADN de las mascotas para la identificación de los propietarios que incumplen la recogida de heces.
- Quejas por el servicio de autobuses de Navidad: Naviluz.

## 6. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad, Relación con la ciudadanía, constituyen el 7% de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

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

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

Las principales unidades responsables que han tramitado SyR relativas a esta área de actividad han sido: la Dirección General de Transparencia y Calidad, la Dirección General de la Oficina Digital, la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, la Dirección General de Participación Ciudadana y el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid.

El análisis de las SyR recibidas durante el año 2020 que se encuadran dentro de esta área de actividad nos permite señalar los siguientes aspectos más relevantes:

### 1. Servicios de atención a la ciudadanía.

**1.1. Teléfono 010** – los principales motivos de quejas recibidas durante el año 2020 se refieren a las dificultades que ha tenido la ciudadanía para contactar (tiempos excesivos, líneas caídas, líneas ocupadas, no funcionamiento del servicio, etc.), a la información recibida, que en muchos casos se considera deficiente o errónea (citas equivocadas, defectuosa información sobre los

horarios de las dependencias municipales y otras muchas). Junto a este grupo principal de quejas, también deben indicarse otras reclamaciones referentes al trato recibido por parte de los agentes, a la mejora del servicio, a fallos en el sistema informático que hacían imposible la tramitación del servicio requerido y el pago con tarjeta, la realización incorrecta de trámites y gestiones solicitadas, la inadecuada atención y el volumen excesivamente alto de la llamada en espera.

La supresión de la atención presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía el 14 de marzo y luego su apertura en mayo con asistencia reducida de personal y necesidad de cita, supuso un incremento de la demanda del servicio de atención telefónica. La mayoría de las quejas en 2020 se han referido a las largas esperas seguidas de desconexión. Durante este año el servicio ha tenido situaciones de exceso de demanda importantes a lo largo de todo el año.

**1.2. Página web** – el análisis de las SyR relativas a la página web indica que la mayoría de ellas se refieren a la dificultad de encontrar determinada información en la página web. En concreto, se alude a dificultades con el buscador, a rectificación de errores en la información, a quejas por la existencia de enlaces con información que tienen un funcionamiento incorrecto y a propuestas de mejora de organización de la información, en general. Se hace también alusión a mensajes de ayuda que producen desconcierto y no resultan útiles.

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

- Desacuerdo con la información publicada a través de twitter.
- Quejas por falta de respuesta o información errónea respecto a algunos servicios o trámites.

**1.4. Chat online** – se han recibido quejas respecto a su funcionamiento. En general, las reclamaciones hacen referencia a que es poco útil y que debería mejorar. En la mayoría de los casos, la ciudadanía expone que no se resuelve el problema.

**1.5. Aplicación AVISOS-MADRID** – la aplicación de incidencias y avisos del Ayuntamiento de Madrid ha recibido quejas y

sugerencias que se refieren a los siguientes asuntos:

- Propuestas de mejora en la comunicación del estado de tramitación de las incidencias.
- Solicitud de actualización de la app de AVISOS-MADRID.
- Quejas por mal funcionamiento. En concreto se alude a que los avisos no son atendidos.
- Dificultades en incorporar algunos documentos.
- Quejas relativas a que los mensajes de comunicación con la ciudadanía son incomprensibles o provocan interpretaciones erróneas. En el sistema AVISOS-MADRID escriben e intervienen tanto las unidades del Ayuntamiento que lo utilizan como, en muchos casos personal de los contratistas e incluso otros ciudadanos que han presentado otros Avisos. Los ciudadanos no comprenden la información.

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

- Quejas por el retraso y la gestión de las citas.
- Disconformidad por la atención y el trato por parte del personal.
- Reclamaciones sobre la organización de los puestos de atención.
- Quejas por el deficiente funcionamiento de los sistemas informáticos.
- Quejas por información incorrecta.
- Reclamaciones por el estado de las instalaciones.

**1.7. Registro presencial** - durante el año 2020, los principales motivos de reclamaciones recibidas se deben a:

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

**1.8. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones** – las sugerencias y reclamaciones recibidas respecto del propio Sistema se refieren, por orden de importancia, a los asuntos siguientes:

- Incidencias y dificultades para cumplimentar el campo de localización específica.

- Asuntos relacionados con el funcionamiento del Sistema SyR y el procedimiento de tramitación.
- Dificultades para acceder a la respuesta mediante el enlace que se envía por correo electrónico.
- Problemas de funcionamiento del formulario en línea.

**1.9. Padrón-** durante el año 2020, los principales motivos de reclamaciones recibidas se han debido a:

- Reclamaciones por la falta de disponibilidad de trámites electrónicos y la dificultad en la realización de trámites presenciales ocasionada por las restricciones a la movilidad y la dificultad de obtener cita previa por las medidas sanitarias derivadas de la COVID-19.
- Reclamaciones por el retraso en la recepción por correo postal de certificados de empadronamiento solicitados a través del teléfono 010 y de la Sede Electrónica.
- Reclamaciones por fallos en la obtención de certificados de empadronamiento a través de la Sede electrónica.
- Quejas por los requisitos exigidos para acreditar el domicilio, la identidad o la representación de menores para trámites de empadronamiento.
- Quejas por la suspensión de la solicitud de trámites a través de formularios que se habilitó de forma excepcional durante el cierre de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía por el confinamiento.
- Reclamaciones sobre el horario para realizar los trámites administrativos de empadronamiento.

## **2. Administración electrónica.**

La cuestión clave para analizar las sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Electrónica en 2020 es que durante todo el año este ha sido el canal de tramitación administrativa fundamental y durante varios meses el único. El incremento del uso de este canal en 2020 ha pasado del 14% al 40% y ha supuesto que muchos ciudadanos y ciudadanas hayan accedido a él por primera vez durante este año.

**2.1. Registro electrónico** – La principal causa de reclamación ha sido los fallos en la conexión con el archivo electrónico por cuya causa se realizaban anotaciones sin la documentación adjunta o se impedía realizar la anotación.

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

- Los fallos de los diferentes servicios de la Sede y el Registro necesarios para la presentación.
- Las dificultades con los sistemas de identificación y firma y con las anotaciones del registro electrónico.
- El desconocimiento o falta de uso de los sistemas de identificación.

## **3. Participación ciudadana.**

Durante el año 2020 han disminuido considerablemente las sugerencias y reclamaciones de esta plataforma. Los principales motivos de presentación de SyR por parte de la ciudadanía permiten agrupar las reclamaciones y sugerencias en los siguientes bloques:

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

## **4. Transparencia**

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

- Sugerencias de publicación de nuevos conjuntos de datos en el portal de datos abiertos.
- Sugerencias relativas a la presentación de los datos con georreferenciación y a ofrecer la información relativa a personal municipal, tanto en la Ordenanza, como en el Portal de Transparencia, de modo unificado.
- Queja por la falta de publicación del perfil profesional del titular de un órgano directivo.
- Sugerencias respecto a la estructura de la información del Registro de Lobbies
- Quejas por la falta de actualización de determinadas informaciones en el portal de transparencia y en el de datos abiertos.
- Sugerencias para la mejora de la Ordenanza de Transparencia en su modificación.
- Quejas por la tardanza en la resolución de solicitudes de acceso a la información pública.

## 7. CULTURA

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad “cultura” constituyen el 3% del total de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

Los bloques sobre los que se realiza el estudio de las SyR permiten conocer el grado de impacto y de eficacia de la prestación de los recursos municipales destinados en el ámbito de la cultura:

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

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

### 1. Actividades, programación y oferta cultural

**1.1 Actividades en Centros Culturales de los Distritos** – las reclamaciones y propuestas incluidas dentro de este apartado están relacionadas, fundamentalmente, con la consecuencias derivadas de la situación de pandemia por la COVID-19: suspensión de actividades, devoluciones de importes de los cursos y talleres abonados por la personas usuarias, cierre de los centros, extravío de materiales dejados por el alumnado cuando tuvo lugar la cancelación de las actividades, malestar o disconformidad con las medidas de seguridad adoptadas durante el confinamiento, desacuerdo con las medidas de ventilación establecidas en las aulas, por las restricciones implementadas tras la apertura de los centros culturales, por no cumplir las medidas higiénicas de prevención por parte de algunos usuarios/as y trabajadores/as, etc.

Junto a este grupo de reclamaciones y sugerencias también, aunque en menor medida, se han recibido en el Sistema SyR, escritos habituales que hacen referencia al estado general de las instalaciones donde se imparten los talleres y actividades (generalmente por la falta de confort), a la programación y el desarrollo de las actividades y talleres (por ejemplo, solicitud de nuevas actividades, retrasos y anulaciones, actitud y competencia del profesorado o gestión de las sustituciones), a los trámites administrativos telemáticos para las inscripciones en las actividades, al procedimiento de adjudicación de las plazas de los cursos y talleres y a los cierres temporales que se producen como

consecuencia de obras de mantenimiento y conservación.

**1.2. Actividades en medio abierto** – Las principales cuestiones planteadas por la ciudadanía en cuanto a las actividades culturales celebradas al aire libre han estado referidas durante el año 2020 a:

- Solicitudes relativas a la celebración de las cabalgatas de reyes en los Distritos: disconformidad con la modificación de los días en los que se iba a celebrar, con la reducción del recorrido, con el tamaño de los caramelos y con la organización, en general.
- Celebración de festejos y celebraciones en diferentes calles de la ciudad: por la falta de medidas de seguridad y de prevención ante el COVID-19, por las molestias ocasionadas por los cortes de tráfico, por el ruido, la suciedad y por los residuos que todo ello genera.
- Cines de verano: por la falta de medidas de prevención ante la COVID-19, por las molestias ocasionadas al vecindario (ruidos).
- Información de la página web: disconformidad con la falta de actualización de las actividades programadas.

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

Respecto al bloque de análisis oferta cultural, el estudio de las SyR presentadas por la ciudadanía permite relacionar los siguientes aspectos de interés:

- En relación con las reclamaciones, éstas han estado referidas a incidencias o anomalías en el funcionamiento de la Sede

Electrónica durante proceso de presentación de solicitudes convocadas en el año 2020, a la incorrecta información sobre el programa de cada una de las fiestas populares celebradas a lo largo del año, por los ruidos ocasionados con motivo de la celebración de la actividad “cine de balcón”, por la cancelación de un concierto de la Banda Sinfónica Municipal en el Distrito de Chamartín y por el no funcionamiento temporal del Teatro de Títeres del Retiro.

- Por su parte, también se han recibido sugerencias que aluden a la instauración de un bono cultural municipal, a la realización de conciertos de piano en los Centros Culturales, a la celebración de actuaciones musicales en la Casa de Campo, a la celebración de los espectáculos en lugares al aire libre como medida de prevención ante la COVID-19 y, finalmente, propuestas de promoción de coros de zarzuela en los centros y auditorios municipales.

## 2. Bibliotecas

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos gestiona una red de 46 centros. Durante el año 2020, derivado de las consecuencias de la pandemia y las medidas de confinamiento por la COVID-19, se ha visto reducido el servicio de manera importante. Esto también se puede apreciar en el número de SyR presentadas por la ciudadanía.

**Respecto a las Bibliotecas Públicas generales-** a lo largo del año 2020 ha recibido más de 300 SyR, de las que una parte importante tienen relación con la pandemia de la COVID-19, que obligó a modificar y, en algún caso, a suspender temporalmente, los servicios que ofrecen.

Del análisis por centros cabe destacar aquellas que mayor número de SyR recibieron: Eugenio Trias, María Lejarraga, Benito Pérez Galdós y José Saramago. De igual manera debe mencionarse que la Biblioteca Gabriel García Márquez no recibió durante el año 2020 ninguna reclamación.

A partir del análisis de las SyR recibidas durante el año 2020 pueden agruparse en las siguientes categorías:

- Instalaciones: incidencias relativas a cierres, climatización y confort y diversas cuestiones relativas a mantenimiento de los edificios.

- COVID-19: aquellas que se refieren a los cierres de las bibliotecas por la pandemia y a la alteración de los servicios que habitualmente prestan.
- Préstamo: referentes a la suspensión de préstamo intercentros.
- Cita previa sala de lectura: aquellas que hacen referencia al mal uso de algunos usuarios y usuarias de las reservas de cita previa que reservaban y luego no acudían.
- Trato y atención por parte del personal de los centros a las personas usuarias
- Internet y wifi: por las dificultades de conexión, el acceso restringido o la velocidad de navegación

**Por su parte, las Bibliotecas especializadas -** han recibido durante el año 2020 reclamaciones y sugerencias por los siguientes motivos:

- Biblioteca Víctor Espinós: propuestas de cumplimentación de solicitudes de préstamo, disconformidad y malestar por supuestas irregularidades en el servicio de préstamo de instrumentos (orden de inscripción y no publicación del mismo) y por el deterioro de algún instrumento.
- Archivo de la Villa: por la dificultad de lectura de parte de los fondos microfilmados y por el tiempo excesivo de respuesta a las peticiones realizadas por las personas usuarias.
- Hemeroteca municipal: por la imposibilidad de acceder a la consulta de colecciones sin cita previa.

## 3. Otras infraestructuras culturales

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

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

- Quejas relativas a: retraso en el pago de una beca de investigación, la reducción de aforo en las visitas guiadas como consecuencia de la pandemia, los horarios de visita del Castillo de la Alameda, el trato recibido por un ciudadano en el Templo de Debod, por el registro de un bolso de mano por el servicio de seguridad en el Museo de Historia, por la falta de profesional del servicio de seguridad ante la toma de fotografías en el Templo de Debod, por los textos de la exposición permanente en el Museo de Historia, por la información en web de la

pieza del mes en el Museo de San Isidro, por la información recibida sobre descuentos en los centros culturales, etc.

- Sugerencias que hacen referencia al acceso por QR a folleto en inglés en San Antonio de la Florida, sobre la limpieza en los alrededores del Castillo de la Alameda, sobre la situación de las maquetas que procedían del antiguo Museo de la Ciudad y hoy se encuentran en el Almacén de la Villa.

**Monumentos e infraestructuras culturales**– un alto porcentaje de ellas se refieren a la conservación, mantenimiento, limpieza y actuaciones vandálicas. En concreto las reclamaciones han estado relacionadas con el estado de conservación y limpieza de esculturas y monumentos, edificios históricos e infraestructuras culturales, mientras que las sugerencias hacen alusión a la implantación de nuevos monumentos, la retirada o cambio de ubicación, la implantación de vallas o rejas para incrementar su protección y la mejora del entorno y la identificación de algunos monumentos e infraestructuras culturales.

## 8. DEPORTES

Las SyR calificadas dentro de la materia Deportes constituyen el 7% de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

Dentro de esta área de actividad se han establecido los siguientes bloques de análisis:

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

El estudio de las SyR por los diferentes bloques de análisis definidos permite obtener la siguiente información:

**1. Actividades, programación y oferta deportiva:** se refieren a las actividades y clases para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte a través de diferentes programas que comprende. Las principales cuestiones planteadas por la ciudadanía están referidas a:

- Las relacionadas con el acceso y la información que existe en la página web del Ayuntamiento.
- Sobre el acceso y utilización de los Centros Deportivos Municipales.

- Por cuestiones relacionadas con las operaciones de pago de inscripciones, renovaciones, etc.
- Por el sistema de reservas tanto de temporada como de uso de los espacios deportivos.
- Por el cierre temporal y la supresión de servicios durante el período del estado de alarma.
- Quejas referidas a la tramitación de la devolución de importes abonados por las personas usuarias.
- Desacuerdo con el sistema de renovación de clases de temporada como consecuencia de la aplicación de las medidas sanitarias de prevención frente a la COVID-19.
- Por la incorrecta forma de realizar las sustituciones del profesorado: retrasos, etc.
- Disconformidad con el precio establecido para las sesiones abiertas.
- Quejas por los cambios en la programación de una temporada a otra.

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

a. **Centros deportivos municipales:**

- **Reformas, mejoras, reparaciones y mantenimiento de las instalaciones**
  - Quejas por la demora en la reparación de los diferentes desperfectos, con el consiguiente malestar entre las personas usuarias del centro.
  - Solicitudes de obras de reforma y mejora.
  - Reclamaciones por el estado de conservación y mantenimiento general de las instalaciones.
  - Taquillas (armarios): demanda de más taquillas, mantenimiento y robos en taquillas.
  - Quejas sobre el estado de conservación de los vestuarios: agua de las duchas, secadores de pelo, tamaño, acondicionamiento, limpieza, etc.
  - Problemas de climatización: excesivo calor o frío y otros problemas de instalaciones.

- Piscinas: las referidas a la temperatura del agua o a la solitud de más calles para nadar.
- Alumbrado: mejora del alumbrado de las pistas deportivas.
- Máquinas en salas de instalaciones deportivas: máquinas de musculación y cardio.
- Cierres temporales totales o parciales (de salas o espacios) con motivo de las restricciones de aforo como medida de prevención sanitaria.
- Limpieza de los centros.

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

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

b. Instalaciones básicas deportivas:

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

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

- **Horarios y reservas.**

- Sugerencias sobre los horarios de apertura y de cierre.
- Solicitudes de mejoras del procedimiento para realizar reservas de pistas y para gestionar los posibles cambios.

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

Promoción Deportiva: en los que los principales motivos de presentación de solicitudes se han debido a las molestias ocasionadas por un maratón en la zona de El Pardo, por la labor de promoción realizada por el Ayuntamiento y por la organización de los horarios de los juegos deportivos municipales en Arganzuela.

Torneos, Competiciones y Pruebas: la mayoría de las reclamaciones hacen referencia a las molestias que ocasiona al vecindario como

consecuencia de la celebración de eventos deportivos (cortes de tráfico, imposibilidad de aparcamiento y de acceso a las viviendas) y como consecuencia de esto se sugiere un estudio y análisis de los recorridos propuestos para las carreras populares que se realicen en el futuro.

## 9. EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Las SyR clasificadas dentro del área de Educación y Juventud en 2020 constituyen el 1% de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

Se han identificado cuatro bloques de análisis:

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

En el área de Educación y Juventud, en el año 2020, respecto al 2019, destaca el incremento de las reclamaciones que la ciudadanía ha presentado sobre los Centros Educativos Municipales y las Escuelas infantiles. La mayor parte de ellas, están relacionadas con la COVID-19 y el impacto que ha tenido en el cierre y limitaciones de algunos servicios, que provocó la disminución de la ratio en las aulas, reducción o cambios en los horarios y las demandas de información por parte de la ciudadanía sobre el protocolo de actuación y su cumplimiento.

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

**1. Centros, actividades educativas y recursos socioeducativos:**

- Retraso en la devolución de cuotas de la convocatoria de Semana Santa de Centros Abiertos en inglés al haberse suspendido la actividad por el estado de alarma decretado por el COVID-19. Con objeto de subsanar esta incidencia se procedió a tramitar un expediente de devolución de cuota masiva de los participantes.
- Mejora de la Información y difusión de las convocatorias de Centros Abiertos.
- Reclamaciones sobre los Plazos de Inscripción, formalización, listas de espera y sorteos.

- Ampliación de los días de actividad y horario de Centros Abiertos.
- Incremento de la franja de edad para inscribirse en las actividades.
- Fallos en la gestión telemática para cumplimentar la solicitud a través de la aplicación informática PLACT (Plataforma de Actividades Municipales). Este cambio pretendía mejorar el trámite para la gestión (inscripción, adjudicación, pago y gestión de plazas vacantes) de plazas de los Programas “Centros abiertos en inglés” y “Centros especiales”, sustituyendo a la anterior aplicación informática CENAB.
- Quejas de algunos centros educativos por las dificultades encontradas para cumplimentar la solicitud vía online de las actividades del programa de actividades “Madrid, un libro abierto”.
- Escritos solicitando mayor oferta municipal de campamentos de verano ya que se considera que la demanda existente es muy importante.
- Dificultades telemáticas para solicitar plaza en los campamentos de verano.
- Disconformidad con el sistema de asignación de plazas de los campamentos de verano.
- Quejas por la realización de los campamentos de verano al considerarse no compatible con la situación sanitaria existente en ese momento.
- Reclamaciones por retrasos en el comienzo de actividades extraescolares ofrecidas por el Ayuntamiento en los Colegios Públicos.
- Quejas por la falta de mantenimiento, conservación, limpieza y confort de diferentes Colegios Públicos: San Cristóbal, Guindalera, Camilo José Cela, San Eugenio y San Isidro.
- Demanda de Información sobre el protocolo frente a la COVID-19 en las Escuelas Infantiles.
- Suspensión temporal del contrato de las escuelas infantiles del Ayuntamiento de Madrid con motivo del Decreto del Estado de Alarma y la paralización de todo servicio no esencial.
- Disconformidad sobre la reapertura de las escuelas infantiles municipales durante el mes de julio para todas aquellas familias que necesitasen conciliación por motivos laborales.
- Solicitud para que la publicación de la lista de admitidos sea on-line.
- Retraso de la apertura de la escuela infantil de nueva creación.
- Revisión de los puntos de baremación en el proceso de admisión.
- Fallo en la sede electrónica para la solicitud de plaza en el proceso de admisión y Becas en escuelas infantiles privadas.
- Problema en el funcionamiento del sistema de calefacción y aire acondicionado de la Escuela Infantil Sabina.
- Incompatibilidades para poder percibir las becas de la escolarización en centros de educación infantil de titularidad privada.
- Solicitudes de instalación de toldos en la Escuela Infantil La Oliva.
- Quejas por la reducción de las horas lectivas y de la ratio de las clases de formación básica y lenguaje musical en los Centros Educativos Municipales.
- Solicitudes con el objeto de asegurar y mantener la distancia interpersonal y la ventilación de las aulas de las Escuelas Municipales de Música y Danza ante la situación de crisis sanitaria generada por la COVID-19.
- Quejas solicitando el cumplimiento del uso de la mascarilla en los Centros Educativos Municipales.
- Solicitudes de cambio de horario asignado en los Centros Educativos Municipales.
- Reclamaciones por la acumulación de los días festivos en lunes y la consecuente pérdida de clases en las Escuelas Municipales de Música y Danza.
- Sugerencia de instalación ping-pong en el Centro Juvenil Hontalbilla.
- Demandan de cursos de idioma de árabe.
- Propuestas de ampliación de la edad para poder acceder a los cursos de idiomas.
- Disconformidad con los criterios de selección de alumnos/as.
- Solicitudes de devolución de fianza.
- Fallo en el funcionamiento de un link de inscripción a diversas actividades en Centros Juveniles.
- Disconformidad con la equipación que se ha facilitado para el desarrollo de diferentes cursos.
- Molestias por ruidos en diferentes sedes: QuedaT. Arganzuela y QuedaT Vicálvaro.

## 10. SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL

Las SyR clasificadas dentro del área Servicios Sociales y Cohesión Social constituyen el 5% del total de las tramitadas en el Sistema SyR.

Para una adecuada comprensión de este apartado, un primer aspecto a tener en cuenta es la identificación de los bloques sobre los que se realiza el análisis de las SyR:

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

El análisis de las SyR recibidas durante el año 2020 permite establecer la siguiente relación de reclamaciones y sugerencias:

#### **1. Atención social primaria y ayudas sociales.**

En primer lugar, es importante señalar que en todos los recursos municipales se han adoptado distintas medidas para conseguir que la atención de los profesionales de los servicios sociales del Distrito fuera más eficaz y respondiera a las demandas de la ciudadanía. Los profesionales de servicios sociales se han enfrentado durante el año 2020 a uno de los mayores retos que hasta la fecha se habían planteado. Han realizado un esfuerzo que merece un reconocimiento especial y, entre otras cuestiones, han conseguido personalizar la atención así como hacer un seguimiento de aquellos casos en los que la competencia de la prestación no correspondía al Ayuntamiento de Madrid.

Los principales motivos de presentación de solicitudes por la ciudadanía han sido:

- **Distrito de Arganzuela:** el número de reclamaciones recibidas son referidas a la gestión del sistema de citaciones, los tiempos de espera de cita previa, relativos a la atención telefónica, la información incorrecta y diversas cuestiones relacionadas con prestaciones y ayudas sociales.

Respecto al número de reclamaciones sobre tramitación administrativas, sobre todo de prestaciones a mayores, destaca el descenso experimentado, aun realizándose las tareas administrativas en un gran periodo del año de manera telemática por el equipo de la unidad administrativa.

Las reclamaciones presentadas con por ayudas sociales han estado motivadas por la tardanza en la recepción de prestaciones básicas, bien

RMI, Ingreso Mínimo Vital, ayudas de alimentación, etc.

- **Distrito de Carabanchel:** la crisis sanitaria ha ocasionado que aumentase considerablemente las necesidades sociales de la ciudadanía. La mayoría de ellas derivan de las ayudas sociales, dificultades para solicitar cita a través de teléfono (web, Línea Madrid 010), reclamaciones de ayuda domicilio y dependencia y, en ocasiones, solicitudes de cambio de profesional asignado.

- **Distrito de Centro:** la mayoría de las reclamaciones son como consecuencia de la denegación de ayudas sociales, falta de información y atención en el Centro de Servicios Sociales Puerta de Toledo.

- **Distrito de Chamartín:** se pueden destacar incidencias relacionadas con la gestión de las prestaciones en la Atención Social Primaria y con la gestión de los talleres de ocio que se realizan en los Centros Municipales de Mayores.

- **Distrito de Chamberí:** destacar las quejas relativas a la aplicación de la conocida como Ley de Dependencia, así como las que se refieren a la atención de los profesionales. Las sugerencias están dirigidas a la orientación o creación de nuevas actividades en los centros mientras que las reclamaciones se refieren a señalética de los centros, la gestión de ayudas sociales, a los servicios asistenciales y a la suspensión de actividades en los mismos al retrasarse la adjudicación del contrato.

- **Distrito de Ciudad Lineal:** en este Distrito se ha producido un incremento importante de las reclamaciones durante el año 2020 con respecto al año 2019. Lo más significativo son las reclamaciones en Atención Social Primaria, debido a la crisis económica y social vivida durante el año 2020.

- **Distrito de Fuencarral el Pardo:** las solicitudes presentadas en Atención Social Primaria han venido motivadas por las dificultades existentes en la atención telefónica y telemática que se ha producido como consecuencia de la situación sanitaria y la imposibilidad de atender de forma inmediata todas las demandas.

- **Distrito de Hortaleza:** las principales quejas han venido motivadas por el cierre de la cafetería del Centro de Mayores Nuestra

Señora del Carmen y por la imposibilidad de contactar tanto por teléfono como por email.

○ **Distrito de Usera:** ha visto incrementado a lo largo del 2020 el número de personas en situación de vulnerabilidad (continuando en la actualidad). Eso generó que los servicios sociales hayan visto aumentado en número de peticiones de tarjetas familiares o de alimentos, así como subsidios sumado a la actividad habitual de tratamiento de peticiones de ayudas a dependencia y tercera edad. Las principales quejas han venido motivadas por:

- Dificultad para ponerse en contacto con el centro y no se devuelve la llamada.
- Desacuerdo por denegación de ayuda social.
- Información incorrecta.
- Disconformidad por denegaciones de ayuda social o por no aceptación de cambio de los profesionales.

○ **Distrito de Latina:** muchas quejas hacen referencia al tiempo de respuesta en las llamadas dirigidas a los Centros de Servicios Sociales. Otras reclamaciones hacen referencia al servicio de cita previa. La mayoría reclaman una atención rápida, en algunas ocasiones urgente, según las distintas necesidades y se quejan de tardanzas, retrasos y listas de espera. Por último, están las reclamaciones referidas a las ayudas sociales y a la mala atención domiciliaria.

○ **Distrito de Moratalaz:** la situación de pandemia que se produjo en marzo de 2020 en el área de servicios sociales se produjo la suspensión de citas presenciales, sin que se pudiera dar respuesta inmediata a las peticiones de la ciudadanía. Esto provocó que los principales motivos de entrada de SyR estuvieran relacionadas con dificultades para contactar con los centros por vía telefónica y con la falta de apoyo a situaciones familiares en estado de emergencia.

○ **Distrito de Puente de Vallecas:** las solicitudes recibidas en el año 2020 en el área de Servicios Sociales se pueden agrupar en:

- Atención al público y citación: por demora o ausencia en la atención telefónica, lista de espera para la atención presencial así como quejas en cuanto a la atención social recibida.
- Retraso en la valoración y concesión de ayudas económicas, insatisfacción por otras gestiones realizadas y quejas del servicio de comida a domicilio.

○ **Distrito de Salamanca:** en el área de Servicios Sociales destaca la reducción del número de SyR que han tenido entrada en este Distrito. En todo caso, las reclamaciones recibidas han sido por no haber podido contactar con el centro, por no poder facilitar cita inmediata al inicio del confinamiento, por solicitudes de ayudas económicas o por el retraso en el traslado de su expediente.

○ **Distrito de Tetuán:** la dificultad que han tenido los ciudadanos y ciudadanas para ponerse en contacto con los centros de servicios sociales ha sido uno de los temas más recurrentes. Otra de las cuestiones más repetidas, que ha sido objeto de queja, se ha debido a la tardanza en obtener las ayudas solicitadas por parte de las personas solicitantes y el descontento generalizado con la gestión realizada.

○ **Distrito de Villa de Vallecas:** en Atención Social Primaria, la mayoría de las quejas están motivadas por incidencias producidas con el sistema de citaciones y tareas asociadas y con la atención recibida ante una demanda.

Respecto a las ayudas sociales destacar las solicitudes recibidas relativas a ayudas de emergencia alimentaria durante el estado de alarma y periodos de confinamiento (cestas, comidas, banco de alimentos, etc...), las peticiones de tarjetas de familia que no han podido ser atendidas porque los solicitante no cumplían los requisitos o presentaban incompatibilidad con otras prestaciones y, finalmente, por una percepción negativa de la atención recibida.

○ **Distrito de Villaverde:** las principales SyR han estado relacionadas con el tiempo de espera en recibir el servicio por falta de atención telefónica o bien del trabajador social, por el tiempo de espera en acceder al servicio de comidas e incluso alguna reclamación persistente de una ciudadana sobre los mismos hechos de manera reiterada tanto por las ayudas de comida y medicamentos, así como sobre quejas de trato de la trabajadora social. Por último, una de las categorías de quejas más reiteradas son las que solicitan cambio de profesional.

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

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

En este bloque el análisis se muestra según los colectivos a los que afecta:

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

El servicio de teleasistencia domiciliaria (TAD), ha recibido solicitudes sobre:

- Trato recibido.
- Mal funcionamiento de la entidad o del personal.
- Distintos motivos derivados de la COVID-19.
- No conformidad con las prestaciones.
- Retrasos en acudir al domicilio de la personas usuarias.
- Por el copago o la aportación de los usuarios/as.
- Por supuestos hurtos o desperfectos causados en el domicilio de las personas usuarias.

En los Servicios de ayuda a domicilio (SAD) han estado motivadas por:

- Aquellos derivados o relacionados con la pandemia
- Por el mal funcionamiento de la entidad contratada o por la falta de profesional del personal.
- Por cambios de auxiliares y horarios
- Por el trato recibido
- Por no estar conformes con las prestaciones recibidas.
- Disconformidad con las horas asignadas.
- Por supuestos hurtos o desperfectos causados en el domicilio de las personas usuarias.
- Incumplimiento de horarios por parte de la empresa contratada.
- Derivados del copago o la aportación que tiene que realizar la persona usuaria.

En los Centros de día (asistenciales), hacen referencia a:

- Aquellas solicitudes que están relacionadas con la COVID-19
- La atención personal recibida por las personas usuarias
- Las aportaciones económicas realizadas por las/os usuarias/os.
- La atención sanitaria, preventiva y la rehabilitación recibida.
- La atención personal recibida.
- La ruta de recogida y el transporte realizado.
- La alimentación
- Las instalaciones
- El servicio de fisioterapia preventiva que se

presta.

- Disconformidad con la política de reserva de plazas.

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

- Aquellas relacionadas con la COVID-19.
- Por el servicio de podología.
- Por las actividades desarrolladas en el Centro
- Por la Tarjeta Madrid Mayor
- Por la atención personal recibida por las personas usuarias.

Hay que destacar que, tanto en los Servicios TAD, SAD, Centros de Día y Centros de Mayores, el mayor número de reclamaciones ha estado motivada por la COVID-19, siendo sus principales causas:

- Falta de pruebas (PCR, antígenos) y material para la protección de los/as trabajadores/as de los diferentes servicios.
- Disconformidad con las medidas de seguridad y actuaciones realizadas en la prestación de los servicios en situación de COVID.
- Cierre de los Centros de Día y de los Centros Municipales de Mayores.

En relación con la gestión de las solicitudes de atención a la dependencia, las principales causas de entrada de SyR en el Sistema han estado referidas a:

- Tiempo de tramitación.
- El trato recibido por el personal.
- Desacuerdo con la revisión de grado o revisión de PIA o el grado reconocido.
- Disconformidad con los servicios asignados en el PIA.

**b. Familia, Infancia, adolescentes:**

Los Centros Residenciales (para familias y menores), presenta solicitudes que hacen referencia a la disconformidad con la finalización del plazo de estancia en las residencias.

Los Centros de Atención a la infancia, han recibido SyR relativas a:

- Peticiones de información o documentación.
- Se solicita cambio de profesionales o de Centro.
- Desacuerdo con la intervención realizada por los profesionales.
- Se solicita valoración por parte del CAI.

- Rechazo a que se facilite información al centro de salud o al colegio.
- Desacuerdo con lo expuesto en un informe elaborado por el CAI.
- Disconformidad con la medida de protección adoptada.

El Proyecto Casa Grande ha recibido SyR en las que se alude al empleo del lenguaje inclusivo en los correos que se envían desde Casa Grande Tetuán y lo tedioso que resulta su lectura al emplear “X” o “@” para incluir a ambos sexos.

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

- Familia que solicitó ser atendida por una terapeuta que hablase en inglés.
- Quejas sobre el estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones del CAF 2, en concreto aludía a las condiciones deficitarias del local y que afectan a la insonorización y falta de privacidad para las intervenciones familiares.
- Una petición de informe sobre la asistencia de la familia en un proceso de mediación.
- Una persona usuaria que manifestó su descontento con el trato recibido en el Centro.
- Felicidades reconociendo la atención y el trato recibido por parte del equipo de profesionales que trabajan en los Centros.

El Centro de Intervención Parental (CIP), ha recibido SyR relativas a:

- Actuación profesional.
- Condiciones de seguridad insuficientes en situación de pandemia de COVID-19 por falta de ventilación directa en una sala en la que se celebran visitas.
- Encontrarse abierto el abierto el Centro en tiempo de pandemia, favoreciendo de esta forma las posibilidades de contagio.

En los Puntos de Encuentro Familiar (PEF), las sugerencias y reclamaciones hacen referencia a:

- Conducta de los profesionales, bien, achacable directamente al trabajador por no facilitar justificantes, no informar correctamente sobre los horarios de visita programadas, no aceptar traslado de documentos de un progenitor a otro, etc., o bien, por permitir actuaciones de tercero,
- Medidas relacionadas con la COVID-19, como la insuficiente seguridad en el

Centro (salas sin ventanas), restricciones de tiempo y frecuencia de visitas.

- Falta de coordinación entre estos Puntos de Encuentro y otros recursos municipales, como el CAPSEM (red de atención a la violencia de género).
- Supuesta falta de neutralidad del equipo de profesionales
- Disconformidad por imposibilidad de acceso al expediente.
- Quejas por falta de respuesta a las reclamaciones presentadas.

### **3. Emergencia residencial.**

En este bloque el análisis las solicitudes que han tenido entrada en el Sistema corresponde con demandas de actuaciones y peticiones del SAMUR Social. Desde el punto de vista de la distribución por categorías el núcleo principal se refiere a la presencia de personas sin hogar en las calles (71%), seguida de la presencia de asentamientos o agrupamientos más o menos permanentes (14%) en diferentes zonas de la ciudad. En total éstas acumulan más del 80% del total. No obstante, debe señalarse que en el caso de las SyR relativas a los asentamientos se ha experimentado una interesante reducción en el año 2020, que confirma la tendencia que se viene apreciando desde el año 2018.

Otros tipos de solicitudes presentadas hacen referencia a reclamaciones de personas usuarias de los centros de acogida, siendo este uno de los casos en los que se ha producido en el año 2020 una reducción porcentual destacable de las solicitudes presentadas.

Indicar también las presencia de solicitudes que hacen referencia al impacto de los centros de acogida en el entorno, las que se refieren al sistema de cita previa y por cuestiones relacionadas con la pandemia COVID-19.

Por último, debe destacarse las felicitaciones y reconocimientos recibidas por el servicio prestado a la ciudadanía.

Territorialmente, los datos nos muestran un hecho ya coyuntural, siendo el Distrito Centro el que acumula la quinta parte del total (20%). Arganzuela, por su parte, se sitúa en segundo lugar con el 8%. Las reclamaciones presentadas evidencia la distribución de la presencia de personas sin hogar, ya sean individuos o agrupamientos en la ciudad y esta distribución sigue, en gran medida por razones históricas, la distribución de los equipamientos destinados en ellas. Fuera de este entorno, destaca en el

año 2020 el incremento de reclamaciones en Distritos como Latina, San Blas-Canillejas o Villaverde.

#### 4. Violencia de género e igualdad.

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

- 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.
- Sobre asuntos abordan el problema de la explotación sexual y publicidad de prostitución.
- Reclamación sobre actuaciones realizadas con víctimas de violencia de género.

También deben destacarse las felicitaciones recibidas al personal funcionario de la Dirección General competente por la organización de actividades a las mujeres y sus hijos/as alojados en los recursos de la Red.

## 11. SALUD

Las SyR clasificadas dentro del área de Salud constituyen el 2% de las tramitadas por las Unidades Gestoras durante el año 2020.

El análisis de las sugerencias y reclamaciones que han tenido entrada en el Sistema SyR y el estudio de la estructura municipal competente en materia de Salud en el Ayuntamiento de Madrid permiten identificar los siguientes bloques de análisis:

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

El año 2020 ha estado marcado por la pandemia por COVID-19. La suspensión de la atención presencial a la ciudadanía durante la declaración del estado de alarma, así como la modificación posterior de algunos servicios, las medidas encaminadas a controlar la propagación del virus y las restricciones de aforo han repercutido en el número y tipo de solicitudes recibidas en el Ayuntamiento de Madrid.

Las SyR recibidas dentro de esta área de actividad han estado motivadas por fundamentalmente por:

- Falta de prestación de servicio, trato recibido, incorrecta prestación de servicio y/o tiempo de espera para acceder al servicio.
- Las relacionadas con la COVID-19: reclamaciones solicitando la posibilidad de salir para alimentar a colonias felinas durante el período de confinamiento; sobre las restricciones para pasear perros; la solicitud de gratuidad de las mascarillas; y las sugerencias sobre la realización de campañas informativas o propuestas para reducir el riesgo de contagio.
- Sugerencias relativas a la solicitud de nuevos servicios.
- Felicitaciones por el trato recibido y la calidad en la atención.

El estudio de cada uno de los bloques de análisis permite destacar lo siguiente:

#### 1. Prevención y promoción de la salud:

Los principales motivos de reclamaciones han estado relacionados la COVID-19: el trato recibido, la falta de prestación del servicio, la facilidad de acceso, el tiempo de espera y la incorrecta prestación del servicio. Por su parte, las sugerencias que han entrado en el Sistema se refieren a solicitudes de nuevos servicios, normativa, material y organización y planificación.

Por último, señalar que la mayor parte de las felicitaciones recibidas hacen alusión a la calidad de la atención y trato recibido y a la organización y planificación de los servicios.

#### 2. Salud pública

En este bloque de análisis, en el año 2020, los principales motivos de reclamaciones han estado relacionados con la falta de prestación del servicio y con la normativa vigente.

Por su parte, las sugerencias hacen referencia también a propuestas de modificaciones de la normativa y a solicitudes de un nuevo servicios.

De igual forma no puede dejar de mencionarse que estos servicios acumulan numerosas felicitaciones relacionadas con la organización y otras cualidades del servicio prestado.

Los dos departamentos que acumulan un mayor número de SyR son:

- **Departamento de Control de Vectores:**  
Las SyR recibidas en este departamento están motivadas fundamentalmente por la continuidad de una plaga después de haber puesto un aviso en el sistema municipal AVISOS MADRID. El análisis de detalle sobre el tipo de plaga comunicada indica que la mayoría de la ciudadanía relata problemas con palomas, seguido de ratas y de cucarachas. Además, muchas de las personas señalan o citan de manera secundaria al de las plagas, problemas con la basura, la limpieza viaria y de zonas verdes, la conservación del material urbano, etc.
- **Departamento de Servicios Veterinarios:**  
Aproximadamente el 73% de las solicitudes recibidas hacen referencia a la presencia de gatos en la ciudad de Madrid y a la gestión de estas poblaciones por parte del Ayuntamiento.

Un 40% de las SyR presentadas en materia de gatos urbanos, han sido inadmitidas en PLATEA y el expediente cerrado. Son aquellas que se refieren al registro y comunicación de presencia de colonias felinas, disponen de su propio canal de comunicación a través del portal madrid.es (sede electrónica/trámites), por lo que no se admiten y se tramitan según protocolo.

El resto de las SyR que hacen referencia a la presencia de gatos pueden calificarse como quejas, o peticiones de actuación, bien referidas a un caso en concreto, o bien generales, relacionadas con las colonias felinas de Madrid. En este sentido, han tenido especial relevancia por el número de solicitudes, las formuladas planteando cuestiones derivadas de los diferentes episodios de confinamiento padecidos como consecuencia de la situación epidemiológica por COVID19, por el cierre de determinados parques históricos por ese mismo motivo y por el retraso en los procesos de esterilización.

### 3. **Adicciones**

La mayor parte de las SyR están relacionadas con los servicios de asistencia (CAD): el trato recibido, la incorrecta prestación del servicio, la disponibilidad del personal, el tiempo de espera para acceder al servicio, a los equipamientos de los recursos residenciales, a los menús semanales y propuestas de nuevos servicios. Otro grupo estaba referido a demora en las contestaciones a las solicitudes. Finalmente,

también se recibieron algunas sugerencias o reclamaciones que en realidad eran avisos de consumo o venta de drogas en espacios públicos.

## 12. EMERGENCIAS

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad Emergencias constituyen el 0,29% de las tramitadas por las unidades gestoras.

Esta área de actividad se articula alrededor del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, desde donde se coordinan todos los servicios municipales implicados en la emergencia y en la prevención de esta.

Los bloques de análisis que se han establecido para esta área de actividad son:

### 1. **Actividades del servicio de Bomberos**

Durante el año 2020 los principales motivos de sugerencias y reclamaciones recibidas en el Sistema SyR sobre el servicio de Bomberos se refieren a quejas derivadas por el ruido, y más concretamente con el producido por los vehículos en los desplazamientos hacia las intervenciones.

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

También existen solicitudes relativas a la presencia de abejas/avispa, las cuales han sido resueltas de forma escrita y también telefónica, de manera que la ciudadanía ha tenido conocimiento de cómo poder actuar ante situaciones de peligro ya que se la ha explicado los procedimientos de protección de las abejas.

No se puede obviar en este análisis el número de felicitaciones recibidas, que suponen un 26% del total.

## 2. Actividades de SAMUR-Protección Civil

En el año 2020, debe destacarse el número de felicitaciones recibidas, que suponen casi el doble que las reclamaciones que se han presentado. En este sentido, se han remitido más de 300 cartas individualizadas a trabajadores y trabajadoras de este servicio, como resultado de felicitaciones respecto a servicios ejecutados por equipos concretos de profesionales.

El análisis de las SyR recibidas por el servicio SAMUR-Protección Civil durante el año 2020 permite establecer la siguiente agrupación de motivos:

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

## 13. SEGURIDAD

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

El recurso municipal principal en torno se articula esta área de actividad es el **Cuerpo de Policía Municipal de Madrid**.

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

1. **Convivencia vecinal**
2. **Seguridad ciudadana**
3. **Seguridad vial**
4. **Calidad del servicio.**
5. **COVID 19**

Debe tenerse en cuenta que la mayoría de las SyR asignadas a Policía Municipal, salvo aquellas que aluden específicamente al trato recibido por parte de los agentes, no están referidas directamente a una queja por el servicio realizado, sino más bien a una necesidad, por parte de la ciudadanía, para que

se produzca su intervención en situaciones de ruidos, estacionamientos, consumo de alcohol en vía pública, etc. Se pueden establecer los siguientes motivos de presentación de SyR en el sistema:

### 1. Convivencia vecinal.

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

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

### 2. Seguridad ciudadana.

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

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

### 3. Seguridad vial.

- Solicitudes de mayor presencia policial para evitar los estacionamientos indebidos.
- Solicitudes de mayor presencia policial alrededor de colegios por las dificultades del protocolo COVID.
- Propuestas de mayor actuación contra los usuarios de los patinetes eléctricos.
- Reclamaciones por cortes de tráfico como consecuencia de actividades y/o eventos en la vía pública.
- Reclamaciones por descuerdo con multas.
- Reclamaciones por retenciones de circulación, por actuaciones de mejora en vía pública.

#### 4. Calidad en el servicio.

- Felicitaciones por actuaciones concretas.
- Disconformidad con el servicio prestado.
- Quejas por el trato inadecuado percibido.

#### 5. COVID-19

- Felicitaciones a domicilio por cumpleaños de menores en confinamiento.
- Concentración de personas.
- Uso incorrecto de mascarilla.
- Molestias por reuniones y fiestas en pisos.
- Locales y terrazas incumpliendo normativa.
- Asuntos asimilables y relacionados con el protocolo COVID.

## 14. MEDIO AMBIENTE

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Medio Ambiente” constituyen el 35% de las tramitadas por las unidades gestoras.

Los bloques de análisis identificados en esta área de actividad son:

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

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

#### 1. Recogida de residuos.

- Malas prácticas de las empresas contratistas: incorrecta colocación de los recipientes una vez vaciados, que no son devueltos a la posición de origen con las consiguientes molestias, falta de limpieza a fondo de los contenedores y de los alrededores con la frecuencia debida, molestias por el ruido producido por el personal y por los vehículos de recogida e incumplimiento de las frecuencias de vaciado.
- Horarios de recogida: por considerarlos inadecuados y por las molestias que producen en horarios nocturnos.
- Ubicación de los contenedores. Se sugieren cambios a otra ubicación.
- Demanda de contenedores de todo tipo de residuos.
- Quejas por el mal reciclado y la falta de vigilancia y de sanción de los comportamientos indebidos.
- Sugerencias de realización de campañas para el correcto reciclaje.
- Peticiones de aumento de los puntos limpios de proximidad. Solicitudes de aumento de los puntos limpios móviles y sugerencias de mejora de itinerarios.
- Quejas por la colocación de contenedores de obra y quejas por su uso indebido, ya que se depositan todo tipo de residuos, se exige el control y la imposición de sanciones.
- Falta de resolución de las incidencias reportadas a través de la aplicación AVISOS-MADRID.

#### 2. Limpieza de los espacios públicos abiertos (vías, plazas públicas y zonas verdes).

- Sugerencias y reclamaciones relacionadas con la limpieza especial que a juicio de los/las solicitantes debía realizarse debido a las circunstancias de presencia y expansión de la pandemia. Por ejemplo, propuestas de mayor frecuencia de limpieza, de utilización de productos desinfectantes, de limpieza específica del mobiliario urbano, etc.
- Frecuencia inadecuada de la limpieza para las necesidades valoradas por las personas reclamantes.
- Prácticas insuficientes o consideradas improcedentes: baldeo, no utilización de medios mecánicos, sopladores entre otras.
- Actuaciones inadecuadas o negligentes de los/as empleados/as de las contratas: no

desempeño correcto, estacionamientos indebidos, trato inadecuado, etc.

- Quejas por deficiente limpieza de zonas concretas, como terraplenes en zonas verdes, zonas de difícil acceso, determinadas calles y zonas entre viviendas.
- Quejas por escasez de papeleras, mala ubicación y frecuencia de vaciado.
- Reclamaciones por los horarios en que se realizan las tareas, en particular de la utilización de sopladores y de camiones de baldeo en horas nocturnas.
- Reclamaciones por inadecuada limpieza de pasarelas y túneles peatonales.
- Quejas por pintadas en fachadas, muros, túneles y pasarelas y monumentos, entre otras superficies.
- Sugerencias y reclamaciones solicitando limpieza y desbroce de solares públicos.
- Quejas por la situación de abandono de limpieza de solares privados.
- Quejas porque no se sanciona lo suficiente, a juicio de las personas reclamantes, por conductas incívicas (falta de recogida de excrementos caninos, reuniones en plazas y zonas verdes sin recoger desperdicios, personas que tiran desperdicios al suelo y no a las papeleras, realización de pintadas).
- Reclamaciones por falta de reacción adecuada en la limpieza de zonas que son objeto de comportamientos incívicos y quedan sucias y para las que la frecuencia establecida no resuelve estas situaciones, en particular, en fiestas populares, actos públicos y en general aglomeraciones por causas diversas. En este año, los reclamantes se mostraban muy preocupados por los efectos de esta suciedad.
- Sugerencias proponiendo la realización de campañas educativas respecto a los comportamientos que repercuten en la limpieza de la ciudad (utilización de las papeleras, comportamiento adecuado en las zonas verdes y plazas públicas, recogida de excrementos caninos).
- Quejas por la falta de atención y resolución de incidencias reportadas a través de la aplicación AVISOS-MADRID.

**3. Arbolado y zonas verdes de barrio.** El año 2020 ha sido muy especial por la repercusión de la pandemia, por las circunstancias vividas de confinamiento y restricciones de la movilidad en Madrid durante gran parte del

primer semestre. Desde el mes de marzo, se redujeron de forma relevante los trabajos ordinarios de los parques y zonas verdes, que quedaron limitados al personal mínimo salvo en trabajos considerados esenciales, durante algunos meses. Asimismo, gran parte del incremento de las reclamaciones derivan del preceptivo cierre parcial o total de los parques, fuentes, zonas infantiles y recreativas, a consecuencia de las medidas tomadas para contener la COVID-19.

Prácticamente la mitad de las quejas relativas a las zonas verdes, los parques y el arbolado de calle se refieren a su mantenimiento, cuidado de la vegetación, riegos, poda y tratamientos fitosanitarios. Entre otras se pueden citar:

- Situación de limpieza y mantenimiento de las zonas verdes. Quejas por lo que se considera falta de riego y reclamaciones por la práctica del riego con descuido, que produce consumo excesivo de agua.
- Reclamaciones por podas excesivas o inadecuadas. Quejas por falta de poda, en particular en el arbolado de calle, en ejemplares cuyas ramas producen molestias a los peatones o a viviendas o impiden visibilidad a los conductores.
- Quejas por talas. Quejas por no reposición de árboles y por clausura de alcorques y sugerencias sobre la necesidad de reposición de arbolado.
- Quejas por la aparición de plagas y las molestias que ocasionan, así como por el estado de los árboles afectados (muy en particular, la galeruca y la procesionaria). También reclamaciones por la existencia de insectos inofensivos para la vegetación y las personas.

**4. Áreas recreativas.** Durante el año 2020 el servicio se ha visto muy afectado por los efectos de la pandemia de la COVID-19 y trajo consigo cambios radicales durante varios meses del año. Se suspendió de forma temporal su uso con prohibición del acceso a las áreas y precintadas todas ellas o en función de las áreas básicas de salud con confinamiento. En función de la apertura se modificaron los servicios en la vía pública introduciendo las labores de desinfección y servicios adicionales en las áreas recreativas.

Las sugerencias y reclamaciones han seguido una pauta parecida a los años anteriores:

- Sugerencias y demandas de implantación de nuevas áreas (infantiles, y de calistenia).
- Mantenimiento y limpieza.

- Dotación de determinados equipamientos en ellas.
- Solicitud de áreas caninas y zonas recreativas para perros.

5. **Olores.** Tradicionalmente las quejas por malos olores se localizan de manera mayoritaria en la zona del sureste de Madrid e interviene en su resolución la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez. Casi el 98% se refieren a malos olores. El resto de SyR tienen un carácter genérico solicitando el desmantelamiento o traslado de alguna de las instalaciones del Parque Tecnológico de Valdemingómez.

#### 6. **Contaminación acústica.**

- Reclamaciones como consecuencia de ruidos en eventos autorizados con equipos de reproducción sonora (fiestas populares, festivales, conciertos).
- Disconformidad con los ruidos generados por el tráfico.
- Quejas por ruidos ocasionados por obras en la vía pública.
- Molestias por ruidos producidos por los servicios de limpieza y recogida de residuos.
- Reclamaciones por los ruidos ocasionados en recintos privados (fiestas y reuniones privadas).
- Quejas por los ruidos de trenes en zonas aledañas a infraestructuras ferroviarias.
- Quejas por molestias producidas por músicos ambulantes.
- Malestar por las molestias producidas por la carga y descarga.
- Reclamaciones por ruidos debidos a comportamientos incívicos, reuniones nocturnas en espacios públicos.

#### 7. **Agua.**

- Conservación y mantenimiento de la red de alcantarillado.
- Fuentes de beber.
- Uso eficiente del agua y fomento de la utilización del uso de agua regenerada.
- Conservación y mantenimiento del río Manzanares.
- Bocas de riego, hidrantes, depuradoras de aguas residuales.

8. **Calidad del aire.** Las sugerencias y reclamaciones sobre calidad del aire durante el año 2020 han tenido un descenso importante respecto a 2019. En esta reducción ha influido

de manera importante la situación provocada por la COVID-19.

Como es habitual la temática más común ha estado relacionada con los niveles de contaminación atmosférica. Se aprecia en el mes de enero de 2020 un incremento en la preocupación por exceso de contaminación en las semanas siguientes de activación del Protocolo de actuación para episodios de contaminación por dióxido de nitrógeno (aprobado el 10 de diciembre de 2018), lo que se traduce en la solicitud de medidas que reduzcan la contaminación, comentarios sobre la efectividad de la medida de reducción de la velocidad, la información sobre su activación o la demora en la llegada de los SMS en el primer día de aplicación del Protocolo. También se ha resaltado la reducción de la contaminación que se produjo en primavera por el confinamiento domiciliario.

## 15. ESPACIOS PÚBLICOS

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

A partir de las SyR que han entrado en el Sistema durante el año 2020, dentro de esta área de actividad se han identificado los siguientes bloques de análisis:

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

La presentación de solicitudes de cuestiones relacionadas con el estado del espacio público ha estado en 2020 muy condicionada por las consecuencias de la pandemia. La reducción de la movilidad ha influido, sin duda, en el descenso relevante de las sugerencias y reclamaciones.

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

Al analizar las SyR recibidas durante el año 2020 se comprueba que siguen persistiendo las mismas incidencias y los mismos problemas que ya se pusieron de manifiesto durante el análisis realizado en años anteriores. El informe emitido por parte de la unidad gestora municipal sobre las SyR recibidas confirma que los motivos principales que provocaron la entrada de solicitudes en el Sistema SyR se mantienen.

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

- 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. En general, son propuestas, aunque también se incluye algún tipo de queja. Dentro de este grupo de SyR recibidas se puede establecer una distinción entre aquellas que hacen alusión al aprovechamiento de zonas marginales y solares, es decir, acondicionamiento de espacios públicos sin aprovechar o mal aprovechados, a juicio de los reclamantes, mediante urbanización, mejoras y reformas (construcción de accesos, zonas de aparcamiento, plazas, espacios aptos para actividades deportivas y al aire libre) y, aquellas otras que solicitan la modificación de la situación actual con objeto de mejorar la movilidad, tanto peatonal, en términos de acceso como de disfrute del espacio público: cambios en plazas y calles, ampliación de aceras, instalación de diversas infraestructuras para diversas utilidades del espacio.
- Quejas por el estado de pavimentación y conservación de aceras, calzadas, plazas y otros lugares públicos. Las más numerosas recibidas sobre este asunto se refieren a que existen baches, socavones, pavimento levantado, losetas en mal estado y grietas. La consideración que reflejan las reclamaciones y sugerencias presentadas por la ciudadanía es que se está produciendo una deficiente conservación y mantenimiento en este asunto. En el informe emitido por la unidad municipal

competente en esta materia se señala que, la mayoría de estas solicitudes presentadas por la ciudadanía son trasladadas directamente al Sistema AVISOS-MADRID para que se proceda a su reparación cuando se trata de desperfectos de dimensión relativamente pequeña que se pueden solucionar con intervenciones puntuales.

- Quejas por deficiente información sobre los trabajos de asfaltado o de conservación de las aceras.
- Quejas por baldosas rotas alrededor de los alcorques.
- Reclamaciones por la falta de resolución de Avisos sobre vías y espacios públicos. Se trata de incidencias declaradas por el sistema Avisos que no son atendidas. Las personas que han puesto la reclamación se quejan de la falta de atención y de que la incidencia se ha convertido en un problema.
- Quejas por las dificultades de accesibilidad, derivadas tanto de la existencia de barreras arquitectónicas (bordillos sin rebajes, aceras en mal estado, falta de rampas, diversos obstáculos de mobiliario urbano y señalización), como de la existencia de barreras temporales, provocadas por obras y otras ocupaciones temporales de la vía pública (vallas, contenedores, aceras y vías cortadas). En cualquier caso, las quejas están referidas a reclamaciones por ocasionar dificultades en la movilidad de personas con diversidad funcional o con movilidad reducida. Son solicitudes que por su deficiencia que señalan pueden encuadrarse en cualquiera de los anteriores grupos, pero que por las condiciones de las personas que las plantean merecen señalarse por separado.
- Reclamaciones por el inadecuado mantenimiento y conservación del alcantarillado: rejillas en mal estado, rotas.

**2. Mobiliario urbano.** La mayoría de las sugerencias recibidas se corresponden con peticiones o solicitudes de instalación de nuevo mobiliario o reparación de ya existente.

También debe recordarse que actualmente el Ayuntamiento de Madrid dispone del Sistema AVISOS-MADRID para que la ciudadanía pueda comunicar este tipo de incidencias o solicitudes de nuevo mobiliario, por lo que muchas de estas peticiones o comunicaciones

finalmente fueron terminadas con su derivación a ese Sistema.

Los principales motivos de presentación durante el año 2020 fueron:

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

### 3. Alumbrado.

Las sugerencias y reclamaciones sobre el alumbrado se producen con pretensiones opuestas o antagónicas. Hay peticiones tanto de aumentar el alumbrado como de reducirlo, de solicitar más puntos de luz o de quitarlo con el objetivo de reducir el consumo y la contaminación lumínica. Esto dificulta la satisfacción de la ciudadanía en muchas ocasiones.

Los principales motivos de las sugerencias y reclamaciones recibidas son:

- 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, puntos de luz no operativos, entre otras cuestiones.
- Quejas por molestias en las viviendas por la luz de farolas cercanas.

- 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.

### 4. Señalización de calles (urbana y de tráfico).

Los grandes asuntos de presentación de reclamaciones y sugerencias son:

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

### 5. Obras.

Debido a la pandemia se han recibido un número elevado de sugerencias y reclamaciones relacionadas con las obras públicas y también privadas que se estaban realizando en la ciudad. En concreto, los principales motivos fueron:

- Quejas por el peligro de la actividad, la mayoría de las solicitudes pretendían, al principio del confinamiento, que se prohibiera la actividad porque se consideraba que producía movimiento de personas y situaciones en las que podía haber contagios. Tras la prohibición de la actividad en el periodo cercano a la Semana Santa se volvieron a producir con su reanudación.

- Quejas por molestias que originaban al permanecer muchos ciudadanos en sus domicilios realizando trabajo a distancia.

## 16. MOVILIDAD Y TRANSPORTES

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad Movilidad y transporte constituyen el 22% de las tramitadas por las unidades gestoras.

Es obvio que las restricciones a la movilidad devenidas de la situación de pandemia han provocado una drástica reducción del número de solicitudes presentadas en el Sistema SyR, pasando de un porcentaje total del 42% en el año 2019, al 22%. Se trata de una reducción a prácticamente la mitad, reflejo sin duda de esta nueva normalidad que tuvo lugar durante el año 2020.

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

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

Las principales unidades responsables de la gestión y tramitación de las SyR que se incluyen dentro de esta área de actividad son la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad y la Dirección General de Policía Municipal.

Además de la anteriores, que podríamos considerar como las unidades tradicionalmente competentes en las cuestiones relacionadas con la movilidad, se han incorporado a la tramitación los distintos distritos. Éstos han sido los encargados de todas aquellas reclamaciones relacionadas con la reducción de plazas de aparcamiento para residentes en favor de un mayor espacio autorizado para la instalación de terrazas, en cumplimiento de la Resolución de 14 de mayo de 2020 de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración, relativa a las medidas de apoyo a la hostelería a consecuencia del estado de alarma por la crisis del COVID-19. Asimismo,

los distritos son las unidades competentes en la tramitación de todas aquellas solicitudes de reservas de aparcamiento (carga y descarga, movilidad reducida, aparcamientos de motos, bicis, etc.) en aquellos viales no pertenecientes a la red básica de transportes, así como las licencias de vado permanente en cualquier tipo de vía pública.

El análisis de los bloques que se han identificado permite señalar los siguientes aspectos:

### 1. **Tráfico y circulación.**

La mayoría de ellas están relacionadas con quejas por cortes de viales derivados de la celebración de eventos, carreras populares, manifestaciones y similares, así como, aquellos cortes derivados de las necesidades del planeamiento viario u obras encuadradas en el ámbito de la conservación de vías públicas.

Resulta lógico que éste haya sido el bloque de análisis más afectado por la crisis sanitaria del COVID-19. La prohibición de toda actividad en la que se produzcan aglomeraciones de personas, como conciertos, espectáculos o eventos deportivos, la prohibición del ocio nocturno, las restricciones a la restauración más o menos severas según períodos, el establecimiento del toque de queda, etc., así como las restricciones directas a la movilidad derivadas de los confinamientos perimetrales entre zonas básicas de salud, municipios y comunidades autónomas, permitiéndose tan solo aquellos desplazamientos considerados necesarios y debidamente justificados, han reducido de forma drástica el tráfico rodado en la ciudad, con la consiguiente merma en el número de reclamaciones directamente relacionadas.

A través de la observación de las diferentes submaterias del Sistema SyR se puede detallar la diversa casuística:

#### 1.1 Tráfico:

Tradicionalmente las temáticas relacionadas con el tráfico en la Ciudad de Madrid son:

- Reclamaciones relativas al exceso de tráfico, atascos y retenciones. Prácticamente inexistentes en los primeros meses del año, pero que poco a poco ha ido haciendo acto de presencia. Son destacables aquellas motivadas por el incremento de carriles bus provisionales, habilitados, a consecuencia de la situación actual de pandemia, con la finalidad de

conseguir una mayor frecuencia de paso de los autobuses municipales, así como para el servicio de autobús turístico, buscando guardar las medidas de seguridad e higiene entre los usuarios, así como el aforo máximo por autobús.

- Quejas relacionadas con conductas incívicas al volante, tales como excesos de velocidad, aparcamientos indebidos y, en general, todo tipo de actitudes que ponen en riesgo la seguridad vial. En concreto, las quejas relacionadas con aparcamientos indebidos en la vía pública han constituido un 6% del total recibidas por la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, sobre todo motocicletas, bicicletas y otros VMU en aceras, o en calzadas fuera de las zonas habilitadas al efecto, así como la utilización de zonas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducidas por vehículos carentes de la preceptiva autorización.
- Directamente relacionado con lo anterior, cabe destacar el número de reclamaciones relacionadas con las molestias producidas por la presencia de motocicletas mal estacionadas en las inmediaciones de las empresas de reparto a domicilio, las cuales ya venían experimentando gran auge en su actividad en tiempos previos a la pandemia, y que se ha acrecentado exponencialmente a consecuencia de ésta.
- Reclamaciones por exceso de velocidad en determinados tramos sugiriendo la necesidad de limitarla, o asegurar el cumplimiento de los límites mediante la implantación de medidas de calmado de tráfico, tales como badenes, cámaras de semáforo o radares. Es reseñable que no se han recibido sugerencias en sentido contrario, abogando por la ampliación en los límites de velocidad, síntoma inequívoco de una creciente concienciación en seguridad vial por parte de la ciudadanía.
- Son frecuentes las sugerencias en favor de cerrar al tráfico rodado determinadas zonas, bien de forma temporal, a causa de algún evento concreto, o bien de forma definitiva, solicitando la peatonalización de alguna calle. En este año 2020, las sugerencias y reclamaciones relacionadas con esta cuestión han estado mayoritariamente motivadas por las peatonalizaciones de determinadas calles principales en fines de semana y festivo para facilitar la distancia de seguridad entre personas frente a posibles contagios

de la COVID-19. Es reseñable que la mayoría han sido favorables a la medida, reclamando su prorrogación en el tiempo.

- Rediseño de los tiempos y ubicación de los semáforos para mejora del tráfico.
- Quejas y sugerencias relacionadas con la Ordenanza de Movilidad Sostenible.
- Paralelamente al decrecimiento de la utilización del coche como medio de transporte individual, sobre todo en el centro de la ciudad, va aparejado un aumento notable en el uso de las nuevas formas de movilidad urbana, patinetes eléctricos y bicicletas, y en consecuencias las reclamaciones relacionadas mayormente con conductas inapropiadas por parte de estos usuarios. La circulación por aceras y zonas peatonales a elevada velocidad es la temática habitual de estas reclamaciones, además de las ya mencionadas relativas a aparcamientos indebidos.

### 1.2 Agentes de Movilidad:

Se recibieron un total de SyR clasificadas en la submateria, Agentes de Movilidad, que suponen el 22% de total tramitadas por la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación. Son referidas a las competencias y funciones propias del Cuerpo de Agentes de Movilidad, principalmente relativas a infracciones de circulación y/o estacionamiento, atención o trato para con la ciudadanía y solicitud de presencia de Agentes en determinados puntos.

### 1.3 Policía Municipal:

Los principales motivos de presentación de SyR, incluidas en el ámbito de la movilidad y al margen de cuestiones relacionadas con la seguridad ciudadana, que son objeto de su propia clasificación y estudio, son básicamente los mismos que en caso de los Agentes de Movilidad. Según se recoge en el informe anual de la Dirección General de la Policía Municipal, las SyR han versado básicamente sobre:

- Solicitudes de mayor presencia policial para evitar los estacionamientos indebidos.
- Solicitudes de mayor presencia policial alrededor de colegios por las dificultades del protocolo COVID-19.
- Reclamaciones por cortes de tráfico como consecuencia de actividades y/o eventos en la vía pública.

### 1.4 Transportes públicos:

Dentro de esta submateria se engloban, por un

lado, aquellas SyR referidas al servicio de Taxi, competencia éstas de la Subdirección General de Regulación de la Circulación y Servicio de Taxi y por otro, todas aquellas dirigidas al resto de servicios de transporte público colectivo de la Ciudad de Madrid, autobuses municipales, interurbanos y Metro.

Buena parte de las reclamaciones englobadas en este segundo gran grupo son inadmitidas por no competencia y remitidas a los organismos competentes en cada caso, EMT o Consorcio Regional de Transportes de Madrid. Por otra parte, indicar que sí son competencia de la Subdirección General de Planificación de Movilidad y Transportes, aquellas reclamaciones referentes a paradas y líneas de transporte público colectivo, y carriles bus.

En relación al primer grupo, las más numerosas son las referidas a importe excesivo y/o facturación, objetos perdidos y exámenes, revistas y revisiones periódicas. Es importante destacar que en el año 2020 las quejas referidas a atención, trato o vestimenta han disminuido de forma considerable respecto al año 2019 (de un 21% al 8%).

Respecto del segundo grupo, se recibieron solicitudes que hacen referencia a transportes públicos y que 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.
- Líneas de Transporte Público Colectivo: modificación de líneas existentes; creación de nuevas líneas, etc.
- Carriles bus: creación de nuevos carriles bus; modificación de carriles bus existentes, etc.

Son dos los proyectos municipales que han motivado gran parte de las SyR incluidas en los apartados anteriores, las obras de Plaza España y la peatonalización de la Puerta del Sol, solicitándose por parte de la ciudadanía un refuerzo en la oferta de transporte público colectivo en las zonas afectadas.

### 1.5 Planeamiento viario:

La parte cuantitativamente más importante y significativa de las sugerencias y reclamaciones recibidas en la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad han sido aquellas directamente relacionadas con el planeamiento viario.

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

Incluidas en las temáticas anteriormente expuestas, han sido numerosas las cuestiones específicamente referentes a las obras de remodelación en Plaza España, peatonalización de la Puerta del Sol, incremento de carriles bus, obras de demolición del puente de Joaquín Costa, etc.

### 1.6 Pasarelas peatonales y pasos elevados:

Dentro de esta submateria se pueden distinguir las pasarelas cuyo mantenimiento y limpieza son de competencia municipal. En el año 2020 se han recibido aproximadamente la mitad que en 2019.

También se han recibido algunas SyR solicitando la apertura de algún paso cerrado provisionalmente a consecuencia precisamente de trabajos de mantenimiento y mejora, así como la solicitud de creación de nuevos pasos en localizaciones concretas.

### 1.7 Multas:

Respecto a los datos de 2019, se ha producido un incremento del 75%, sobre todo debido a la suspensión durante varios meses de los servicios de atención especializados en tal materia, debido al estado de alarma por la pandemia, lo que ha obligado a la ciudadanía a utilizar otro tipo de canales alternativos para sus reclamaciones y peticiones, como es el sistema SyR.

Destacable el relativamente elevado número de reclamaciones recibidas por incidencias producidas durante el proceso de notificación, no solo de multas, lógicamente, sino de cualquier tipo de notificación.

### 1.8 Señalización de tráfico:

Dentro de esta submateria se pueden distinguir tres subgrupos principales: semáforos, instalación de nuevas señales y conservación de la señalización existente. Cada uno de estos subgrupos es competencia de distintas

## Unidades Gestoras.

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

Otro subgrupo de escritos recoge las relativas a la conservación de la señalización ya existente, así como la instalación de espejos parabólicos en la vía pública (en salidas de garajes privados son competencia de las Juntas Municipales de Distrito).

La mayoría de las SyR presentadas en esta submateria son incidencias en las que se solicitan actuaciones de conservación, fundamentalmente limpieza de señales y repintado de marcas viales (básicamente de pasos de peatones), por lo que se recategorizan y se gestionan como AVISOS MADRID.

### **2. Aparcamientos.**

Dentro de este bloque de análisis se incluyen todas aquellas SyR recibidas, referentes a las siguientes submaterias: cambios de titularidad, aparcamientos disuasorios, lista de espera, información telefónica, usos indebidos y solicitud de construcción de nuevos aparcamientos.

### **3. Movilidad ciclista.**

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

Además, se han recibido reclamaciones relativas al nuevo proyecto de movilidad compartida con bicicletas eléctricas sin base fija, BICIMAD GO.

### **3.1 BICIMAD:**

Respecto al 2019 supone un descenso del 13%, lo que es indicativo de una mejora por parte de la ciudadanía en la percepción del servicio.

Esta percepción responde a un esfuerzo real por parte del Ayuntamiento en la ampliación y optimización del servicio, materializado en la implantación de 50 nuevas estaciones de BICIMAD, 22 de ellas fuera del perímetro de la M30, llegando a distritos en los que el servicio no tenía presencia, como Usera, Latina, Carabanchel y Fuencarral-El Pardo.

Las SyR formuladas en 2020 versaron sobre las siguientes temáticas: petición de nuevas estaciones, incidencias con importes o saldos y, en menor medida, sobre el estado de las bicicletas o tótems.

### **3.2 Carril bici:**

La submateria, carril bici, es un claro ejemplo de la transversalidad propia del sistema SyR en una ciudad tan grande y compleja como lo es Madrid, pudiendo competir a distintas Unidades Gestoras en función de lo que se reclame. Los principales motivos han sido:

- Quejas por el incremento de carriles bici, infrutilizados en opinión de parte de la ciudadanía, con un efecto negativo en la circulación del resto de vehículos. Y al revés, quejas por parte de los usuarios de estos carriles por considerarlos claramente insuficientes, solicitando ampliaciones en los trazados.
- Reclamaciones relativas a la seguridad vial, usos indebidos por parte de peatones u otro tipo de vehículos.
- Quejas relativas al mantenimiento, conservación y reparación del pavimento, labores de desbroce de zonas aledañas, pintura de las líneas, señalización.
- Solicitudes de mejora en la información contenida en la web municipal.
- SyR relativas al Anillo Verde Ciclista.

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

#### **4.1 SER:**

En el año 2020 se ha consolidado una tendencia descendente en el número de SyR formuladas por la ciudadanía en esta submateria (registrándose un descenso del 10% en el número de SyR respecto de las presentadas en el ejercicio anterior).

Es de reseñar, en este análisis, la incidencia de la pandemia de COVID-19 y, de manera particular, del primer estado de alarma decretado por el Gobierno, en la presentación de SYR en las submaterias gestionadas por la Subdirección General de Gestión de la Movilidad. Guardaron relación directa con la pandemia un total de más de 230 SyR, de las cuales aproximadamente 200 correspondieron a la submateria SER, siendo innumerables las SyR que estuvieron relacionadas tangencialmente con consecuencias de la pandemia.

Con motivo de la declaración de estado de alarma realizada por el Gobierno de la Nación, mediante Decreto de 15 de marzo de 2020 del Delegado del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad se suspendió el régimen general de funcionamiento del SER desde el día 16 de marzo. El servicio se reanudó el día 1 de junio de 2020, en virtud del Decreto del mismo órgano de 29 de mayo de 2020. Esta circunstancia dio lugar a la proliferación de SyR durante el periodo comprendido entre los meses de marzo y junio de 2020, con los siguientes argumentos: peticiones de suspensión del servicio formuladas en los días previos a la adopción de la medida, solicitudes de vuelta del régimen general del Servicio y quejas de la ocupación de las plazas de residentes por quienes no ostentaban dicha condición, que se simultanearon con las de los contrarios a la vuelta de dicho régimen general, cuando se produjo el anuncio de su reanudación y peticiones de devolución de la tasa correspondiente al periodo de suspensión del servicio que había sido abonada por los interesados antes de la declaración del estado de alarma.

Una de las medidas adoptadas con motivo de la pandemia fue la autorización, en virtud de las medidas de apoyo COVID-19, de la instalación de terrazas de hostelería y restauración en plazas de estacionamiento regulado. La instalación de las mismas en plazas destinadas preferentemente para residentes o zona verde irá siendo compensada de forma paulatina, transformando plazas azules de estacionamiento regulado en zona verde dentro de los límites del mismo barrio en el que se encuentre la terraza autorizada y en el mismo número de plazas afectadas. Sin embargo, esta situación ha dado lugar a numerosas solicitudes de compensación de plazas SER de residentes ocupadas por terrazas de hostelería.

#### 4.2 Madrid Central y Madrid 360:

Las causas principales de la presentación de SyR en esta submateria han guardado relación con la tramitación de permisos de acceso, por la novedad y complejidad de la materia, dada su amplia casuística, tanto para la ciudadanía como para los servicios gestores y de atención a la ciudadanía, y con las quejas formuladas por personas cuyos vehículos han sido objeto de denuncias por accesos no autorizados a Madrid Central. A las que se sumaron las quejas que manifiestan desacuerdo con aspectos concretos de la normativa y las relacionadas con incidencias verificadas en los permisos de acceso que otorgan los parkings de uso público o privado de la Zona de Bajas Emisiones.

#### 5. Ocupación de la vía pública.

Clasificadas en la submateria, más de 850 solicitudes en el ejercicio 2020. La inmensa mayoría de ellas relacionadas con las autorizaciones de ampliación del espacio disponible para terrazas, en detrimento del número de plazas de estacionamiento para residentes, en implantación de las medidas de apoyo a la hostelería de la ciudad, tan fuertemente castigada por la crisis del COVID-19. Todas estas SyR han sido tramitadas por los distintos distritos.

## 17. VIVIENDA

Las SyR clasificadas dentro del área de Vivienda que han entrado en el Sistema SyR constituyen el 0,06% de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

Un primer aspecto que debe tenerse en cuenta para una correcta comprensión de esta área de actividad es que el Ayuntamiento de Madrid, para el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Municipal en esta materia, lo realiza a través de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid S.A. (EMVS), Sociedad Anónima con capital 100% municipal, que cuenta con un sistema propio de sugerencias y reclamaciones. Todas aquellas SyR que entran a través del Sistema SyR general del Ayuntamiento de Madrid son derivadas, desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, al sistema propio de la EMVS para que den contestación a la ciudadanía.

En la Memoria Anual SyR no se analizan aquellas que han recibido los organismos públicos creados por el Ayuntamiento de

Madrid que cuentan con sistemas de sugerencias y reclamaciones propios.

De acuerdo con lo señalado en el informe anual emitido por la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración, las reclamaciones recibidas hacen referencia, fundamentalmente, a dos cuestiones:

- Estado de tramitación de los expedientes de subvenciones, interesándose fundamentalmente en el momento del pago de estas.
- Información de carácter general de temas de vivienda relativos al mercado de compraventa, de los bienes inmueble, asesoramiento a Comunidades de Propietarios, o aclaraciones sobre adónde dirigirse para cuestiones relacionadas con todas estas materias.

## 18. EMPLEO

Las SyR clasificadas dentro del área de Empleo constituyen el 0,9%, del total de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

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

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

El análisis de las SyR recibidas durante el año 2020, de acuerdo con los bloques de análisis definidos, permite establecer como principales motivos de entrada:

### 1. Políticas activas de empleo

Durante el año 2020, desde la Agencia para el Empleo de Madrid se han tramitado más de cien solicitudes relativas a este bloque de análisis. Los motivos que ha originado la presentación de SyR fueron:

- Quejas por el trato recibido en Agencias de Zona o Centros de Formación.
- Reclamación por becas de ayuda de estudio.
- Incidencias en la realización de trámites a través de la página web y/o envío de documentación a Técnicos de Empleo.
- Quejas por el desarrollo y la tramitación de los procesos de selección.

- Disconformidad con los requisitos de acceso a Talleres de Formación y Empleo o no admisión a los mismos.
- Solicitudes que hacen referencia a las dificultades de acceso a puesto de trabajo en acciones de inserción laboral.
- Reclamaciones por las dificultades para contactar telefónicamente con Centros de Formación o acceder presencialmente a Agencias de Zona.
- Propuestas de puesta en marcha de más centros y cursos de hostelería.
- Sugerencias sobre concesión de becas.
- Aquellas que hacen referencia a la formación orientada al teletrabajo.
- Propuestas de Talleres de Formación y Empleo "Informadores/as sobre medidas de salud e higiene COVID-19" en el Distrito de Arganzuela.
- Sugerencias en las que se solicita la corrección de errores en la página web.

De igual forma no pueden obviarse el número de felicitaciones recibidas y que hacen alusión a la labor realizada en los Programas de Formación, las dirigidas al personal del Servicio de Formación y por la atención prestada por el personal que trabaja en las Agencias de Zona.

### 2. Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo

Tras el análisis realizado de las solicitudes presentadas en este bloque de análisis se comprueba que la mayoría están relacionadas con el inadecuado funcionamiento de la página web para la presentación de solicitudes de participación en los procesos selectivos tramitadas online, y con problemas de la pasarela de pagos. El resto de SyR presentadas aluden a diversos temas como: la actuación de los Tribunales de selección; la falta de agilización de los procesos selectivos, la no cobertura de las plazas del cupo de discapacidad, el acceso a las bolsas de trabajo y la información general sobre fechas de exámenes, programación de los procesos selectivos, solicitudes de prácticas, etc.

Finalmente, cabe destacar que, si bien en 2019 se recibió un número relativamente elevado de sugerencias y reclamaciones relacionadas con el personal destinado en centros públicos de titularidad municipal, en 2020 no se han recibido reclamaciones en esta materia, lo que

parece mostrar una mejora de la gestión de un servicio.

## SyR TRIBUTARIAS

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

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

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

## 19. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE.

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

Son muchos los contribuyentes que se quejan por la dificultad de obtención de un justificante de pago de un tributo concreto (generalmente IVTM e IBI).

Actualmente, los justificantes de pago solicitados en línea, a través de Mi Carpeta; presencialmente a través de las Oficinas de Atención al Contribuyente; y a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (sólo justificantes de pago de IVTM), se expiden en el momento.

Por su parte, los justificantes de pago pedidos por escrito a través de las oficinas, o mediante instancia general presentada a través de la página web del Ayuntamiento de Madrid ([www.madrid.es](http://www.madrid.es)), o en cualquier Registro, se envían al domicilio de la persona solicitante.

No obstante lo anterior, a pesar de la articulación de diferentes cauces para la obtención de justificantes de pago, muchos contribuyentes trasladan, a través del Sistema SyR, las dificultades para su obtención. Fundamentalmente los motivos de queja vienen determinados por la demora de los plazos entre la presentación de la solicitud de justificante de pago y la remisión definitiva del mismo. A ello se unen un grupo importante que muestra su disconformidad porque necesitan el justificante inmediatamente (en este caso,

suelen solicitar que se les envíe el justificante a la dirección de correo electrónico aportada en la reclamación, y el mismo les es remitido por este medio por parte de la Subdirección General de Recaudación de la Agencia Tributaria).

Además del actual servicio “Mi Carpeta”, deberían estudiarse otras fórmulas de acceso más ágil de los contribuyentes a los justificantes de los tributos que, de acuerdo a la mayoría de las quejas trasladadas, se necesitan de forma urgente, como, por ejemplo, para transferencias de vehículos o compraventa de inmuebles.

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

### 19.2. Solución de la problemática generada con el pago telemático de los tributos municipales

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

La problemática se agrava al existir una cierta indefinición de la instancia competente para la resolución de las quejas con respecto a la tramitación y pago de los tributos a través de la web, lo que repercute claramente en el deber de mejora de las actuaciones en el ámbito tributario, ya que la ciudadanía sufre los perjuicios derivados de la falta de resolución de las incidencias que transmiten en sus escritos.

El objetivo común de la actuación municipal, y en particular, en materia tributaria, consiste en facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la ciudadanía al estar comprometidos con la mejora de la prestación de un servicio de calidad, por lo que adquiere un gran interés la eficaz coordinación entre la Subdirección General de Administración Electrónica, la Subdirección General de Tecnología e Información Tributaria y el IAM.

De no realizarse, tendrá repercusión en el contribuyente, quien, ante las incidencias informáticas que se producen, tiene que esperar una respuesta que se demora por la remisión de solicitud de informe a una u otra dependencia de forma consecutiva.

### 19.3. Oficinas de Atención Integral al Contribuyente

Ha habido un aumento considerable de reclamaciones en proporción con ejercicios anteriores por causa de la pandemia, referentes al malestar producido por la falta de disponibilidad de citas para realizar gestiones en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC), especialmente en los temas relacionados con la plusvalía municipal.

La agenda de las OAIC se supervisa de forma permanente, viéndose modificada a diario, y liberándose citas en función de los efectivos disponibles, sin embargo, durante este período se ha visto alterada esta agenda, ya que después del confinamiento se abrieron 2 de las 5 OAIC y paulatinamente el resto. A esto hay que añadir que gestiones que se solucionaban en el registro al momento, debido a la pandemia, ha habido que pedir cita previa.

No obstante lo anterior, habría que valorar otros mecanismos o sistemas que permitieran atender, en las ocasiones en que los contribuyentes acudan sin cita, aquellas cuestiones que requiriesen de una resolución urgente. Sobre todo, en los meses de noviembre y diciembre que es cuando se reciben un mayor número de quejas al respecto, fundamentalmente en materia de plusvalía, o en los periodos voluntarios de pago de los tributos municipales.

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

En ese sentido, conviene añadir que si bien la ATM está realizando esfuerzos para actualizar sus aplicaciones web para el pago de los tributos (más ventajosas para los contribuyentes por la agilización de la tramitación que suponen y su mayor posibilidad de actualización) lo cierto es que, en

algunos casos, y precisamente sucede en el caso de la autoliquidación del IIVTNU, la cumplimentación en línea es algo farragosa, y así lo transmite la ciudadanía en las quejas presentadas.

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

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

Si bien el artículo 33 de la Ordenanza Fiscal de Gestión Recaudación e Inspección establece que solo se admitirán los pagos por transferencia en los supuestos en que así se le comunique al obligado al pago por los órganos municipales competentes, contemplándose dicha fórmula de pago como excepcional, convendría acometer una mejora tanto en la norma, como en la forma de tramitación del pago por transferencia, que permitiera acceder a la misma con mayor fluidez.

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

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

### 19.5. Atención telefónica 010 Línea Madrid en materia tributaria

El 010 es el canal telefónico de la Red de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, a través

del cual puede obtenerse información, así como realizar numerosos tipos de gestiones, de carácter tributario, sin necesidad de desplazamientos a las oficinas municipales.

Las quejas de la ciudadanía referidas a este canal se refieren a distintas cuestiones, tales como el excesivo tiempo que se les mantiene en espera, o la imposibilidad de conectar con dicho servicio en determinado momento, debido a su saturación. También se remiten solicitudes de escucha de las grabaciones de las llamadas realizadas a través del teléfono 010-Línea Madrid para la realización de gestiones tributarias.

Sucede, en el caso de las llamadas de información general, que no existe grabación, por lo que no puede saberse en qué términos se desarrolló la conversación, ni ofrecerse, por tanto, una respuesta satisfactoria o concreta a la ciudadana o ciudadano que plantea la queja. Deberían estudiarse, en este caso, fórmulas que permitan identificar o comprobar el contenido, al menos sucinto, de las conversaciones mantenidas. Conviene destacar, sobre las quejas referidas a la obtención de una información errónea por parte de los contribuyentes, que el servicio 010 siempre realiza una labor de refuerzo formativo a los agentes sobre la materia respecto de la que se ha recibido una información inexacta.

## 20. IMPUESTOS, TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS.

### 20.1. Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

En relación con el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), se reciben, de forma recurrente, reclamaciones tributarias por parte de contribuyentes que se quejan por el desconocimiento de los efectos de las domiciliaciones bancarias que han solicitado.

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

y, finalmente, en las comunicaciones de alta de domiciliación.

Además, la ATM del Ayuntamiento de Madrid, en cumplimiento tanto de la normativa al respecto, como del principio de atención al ciudadano, en lo referido, concretamente, a las comunicaciones de los planes de Pago a la Carta (PAC), tramita los envíos de notas informativas a través de carta normalizada. En dicha carta se recogen las fechas de los cargos domiciliados, tanto de los plazos contratados (de acuerdo a la solicitud del titular del PAC), como de la liquidación final (día 15 de diciembre o inmediato hábil siguiente). De este modo, el calendario de pagos del PAC es notificado, vía postal, al titular del PAC al inicio de cada ejercicio fiscal.

A pesar de lo anterior, siguen teniendo entrada en el Sistema SyR, numerosas quejas de ciudadanos y ciudadanas indicando que no les han llegado las cartas informativas del PAC, o que la han recibido tarde, una vez realizado el cargo en sus respectivas cuentas bancarias.

Por otra parte, en diciembre (concluido el periodo voluntario de pago del IBI se reciben muchas reclamaciones de contribuyentes que indican que, o bien no se les ha aplicado el pago domiciliado, o bien no han sido conscientes de los efectos de la domiciliación solicitada, y se muestran disconformes con el inicio de la vía de apremio, o solicitan la devolución del importe abonado en caso de pago con recargo.

Así, en primer lugar, se remiten quejas referentes a los efectos de las domiciliaciones complementarias, que no se tramitan correctamente y no surten efectos para el ejercicio corriente. Y, en segundo término, reclamaciones porque se ha realizado una domiciliación, por ejemplo, a través de la modalidad de PAC con efectos para el ejercicio siguiente, pero el titular del plan entiende que, automáticamente, se ha generado una domiciliación para el ejercicio corriente.

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

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

A lo largo del año 2020 se ha visto incrementado el número de sugerencias y reclamaciones solicitando reducciones en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) como consecuencia de la limitación de la entrada de vehículos en determinadas zonas de la capital, así como por no haber podido circular por la COVID-19.

En este caso cabría ahondar en la búsqueda de soluciones e instrumentos que permitan el satisfactorio cumplimiento de tales medidas, pero fuera del ámbito del IVTM, ya que la Constitución Española otorga la potestad originaria para establecer los tributos exclusivamente al Estado, mediante Ley, así como la regulación de los elementos esenciales de los mismos. Concretamente, las Corporaciones locales sólo pueden establecer y exigir tributos de acuerdo con la Constitución y las leyes.

De acuerdo con el principio constitucional enunciado, el Estado aprobó el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (TRLRHL), por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, recogiendo en sus artículos 92 a 99 la regulación de los elementos esenciales del IVTM y configurándolo como un tributo de exigencia obligatoria para los Ayuntamientos, esto es, en ningún término municipal puede dejar de exigirse el IVTM.

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

Siguen entrando en el Sistema SyR reclamaciones (aunque en menor número a años anteriores) relativas al IIVTNU, derivadas de las Sentencias del Tribunal Constitucional (TC) que determinaron la inconstitucionalidad y nulidad de determinados preceptos del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo (TRLRHL), pero solo en la medida en que se sometían a tributación situaciones de inexistencia de incremento de valor.

La problemática producida ha sido despejada por el Tribunal Supremo (TS), a través de su Sentencia de casación, de fecha 9 de julio de 2018 (nº 1.163/2018), de modo que ha aclarado que los artículos afectados por la

sentencia del TC no serán aplicables únicamente en las situaciones inexpressivas de incremento de valor y, consecuentemente, perfectamente aplicables en las situaciones que sí expresen dicho aumento de valor. Corresponde, por tanto, al sujeto pasivo probar la inexistencia de plusvalía, para valorar la procedencia o no de la liquidación del IIVTNU, y las solicitudes de los contribuyentes son tramitadas por riguroso orden de incoación. La tramitación de los recursos presentados es meticulosa, ya que deben ser valoradas las pruebas aportadas y notificarse la correspondiente resolución con expresión de los motivos que justifican la estimación o desestimación de la pretensión.

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

Es conocido el impulso de medidas especialmente adoptadas por la ATM para afrontar la resolución de los numerosos expedientes instados por las personas interesadas relativos al IIVTNU (tales como la creación de grupos especiales para su tramitación). No obstante, la incertidumbre producida por el retraso en las resoluciones de los recursos presentados se traduce en un crecimiento de las quejas, así como de las demandas de información sobre el estado de tramitación de dichos expedientes.

En este sentido podría valorarse por la ATM la remisión de cartas informativas o notificaciones a través de otros mecanismos (“Mi Carpeta”), que trasladen a las personas afectadas las circunstancias del trabajo desarrollado ya por la ATM y la próxima resolución y notificación de sus recursos, así como las disculpas por las molestias ocasionadas.

Por otra parte, en relación fundamentalmente al IIVTNU, se siguen recibiendo numerosas quejas relativas a los horarios establecidos por las entidades de crédito para efectuar los pagos de los tributos municipales. Es cierto que el pliego de prescripciones técnicas que rigen en el vigente Contrato de Servicios Financieros y Bancarios, regulador de la colaboración entre el

Ayuntamiento de Madrid y las entidades de crédito, dispone que los ingresos municipales podrán ser realizados por los ciudadanos y ciudadanas todos los días que las oficinas permanezcan abiertas al público, durante todo el horario de caja establecido por la Entidad Financiera. Por lo tanto, cada oficina puede establecer un horario de caja propio.

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

#### 20.4. Tasas y precios públicos

Ha tenido entrada un importante número de reclamaciones durante el año 2020, relativas al funcionamiento de la App de Deportes “Avisos Madrid”. Los principales motivos de queja se encuentran en que la aplicación tarda mucho en funcionar y en que cuando se puede acceder al día en cuestión, no hay plazas o no recibe el código QR de entrada a la piscina.

Asimismo, se ha producido un importante número de reclamaciones solicitando la devolución del importe abonado por servicios no disfrutados por residir fuera de Madrid, en áreas confinadas o por estar confinadas las personas usuarias.

A lo largo del año 2020, han seguido entrando reclamaciones relativas a la regulación de los bonos multiuso y de fisioterapia. La regulación de los mencionados bonos, contenida en el Anexo del Acuerdo Plenario de los Precios Públicos, conforme a las últimas modificaciones de fechas 31 de octubre de 2017 y 20 de diciembre de 2018, determina que los mismos

tengan una validez de un año desde su fecha de adquisición. Se ha suprimido, por ello, la posibilidad de canjear el bono, ni procede, tampoco, la devolución proporcional de importes por los usos no consumidos.

No obstante, debido a las circunstancias excepcionales que estamos viviendo, a los bonos multiuso y de fisioterapia y abonos anuales de vestuario adquiridos a partir del 12 de marzo de 2019 se les amplió la fecha de validez por un año natural a partir de su fecha primitiva de vencimiento por Decreto de 17 de junio de 2020.

En relación los precios públicos por Prestaciones de servicios para actividades sociales-culturales, culturales y de esparcimiento, se ha seguido recibiendo a lo largo de todo el año 2020, numerosas quejas referentes a la actividad que se desarrolla en los centros culturales municipales. Las reclamaciones están motivadas por la de profesores/as o la idoneidad de los mismos, la modificación de los niveles de los cursos o talleres, una vez iniciados, o la inadecuación del contenido de los cursos a su denominación, entre otras cuestiones.

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

## ANEXO - RESUMEN GENERAL SyR ANUAL 2020

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

	2020	%
Entrada inicial SyR Generales	68.381	90,71%
Entrada inicial SyR Tributarias	7.002	9,29%
<b>TOTAL</b>	<b>75.383</b>	<b>100,00%</b>

- *Distribución por tipo de SyR*

SyR Generales + SyR Tributarias	2020	%
Sugerencias	10.504	13,93%
Reclamaciones	62.234	82,56%
Felicitaciones	1.858	2,46%
Peticiones de Información	787	1,04%
<b>TOTAL</b>	<b>75.383</b>	<b>100,00%</b>

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

	2020	%
Total entrada en el Sistema SyR Generales	<b>76.611</b>	91,63%
Entrada inicial SyR Generales	68.381	
Alta carácter múltiple (SyR Generales)	8.230	
Total entrada en el Sistema SyR Tributarias	<b>7.002</b>	8,37%
<b>Número final solicitudes con alta en el Sistema</b>	<b>83.613</b>	<b>100,00%</b>

- *Distribución por canal de entrada*

SyR Generales		2020	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	53.241	69,50%	96,48%
	Otros	1.940	2,53%	3,52%
	<b>TOTAL</b>	<b>55.181</b>	<b>72,03%</b>	<b>100,00%</b>
Teléfono 010		<b>18.037</b>	23,54%	
Presencial		<b>3.319</b>	4,33%	
Correo postal		<b>74</b>	0,10%	
<b>TOTAL</b>		<b>76.611</b>	<b>100,00%</b>	

SyR Tributarias		2020	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	4.540	64,84%	94,60%
	Otros	259	3,70%	5,40%
	<b>TOTAL</b>	<b>4.799</b>	<b>68,54%</b>	<b>100,00%</b>

Teléfono 010	1.747	24,95%
--------------	-------	--------

Presencial	450	6,43%
------------	-----	-------

Correo postal	6	0,09%
---------------	---	-------

<b>TOTAL</b>	<b>7.002</b>	<b>100,00%</b>
--------------	--------------	----------------

SyR Generales +Tributarias		2019	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	57.781	69,11%	96,33%
	Otros	2.199	2,63%	3,67%
	<b>TOTAL</b>	<b>59.980</b>	<b>71,74%</b>	<b>100,00%</b>

Teléfono 010	19.784	23,66%
--------------	--------	--------

Presencial	3.769	4,51%
------------	-------	-------

Correo postal	80	0,10%
---------------	----	-------

<b>TOTAL</b>	<b>83.613</b>	<b>100,00%</b>
--------------	---------------	----------------

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

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

TAREAS		2020
Terminación en la unidad supervisora	Por presentar carácter múltiple	3.876
	Por cambio de procedimiento	3.316
	Contestadas	144
	No admitidas	3.782
<b>TOTAL</b>		<b>11.118</b>

	2020
Tiempo medio de terminación en días naturales	8,06

	2020	% Respecto a la entrada total
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	<b>65.486</b>	<b>85,48%</b>

○ *Tramitación por Unidades Gestoras*

	2020
SyR asignadas a las Unidades Gestoras	<b>65.486</b>
SyR derivadas por las Unidades Gestoras a AVISOS MADRID y SACPM	<b>11.479</b>
SyR tramitadas por las Unidades Gestoras	<b>54.007</b>

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

	2020	%
Sugerencias	8.391	15,54%
Reclamaciones	43.870	81,23%
Felicitaciones	1.746	3,23%
<b>TOTAL</b>	<b>54.007</b>	<b>100,00%</b>

○ *Clasificación por materias*

Materia	TOTAL	%
Medio Ambiente	19.081	35,33%
Movilidad, Transportes y Multas	11.276	20,88%
Atención Ciudadana	3.965	7,34%
Deportes	3.925	7,27%
Vías y Espacios Públicos	3.909	7,24%
Servicios Sociales	3.050	5,65%
Seguridad y Emergencias	2.626	4,86%
Cultura	1.389	2,57%
Urbanismo	1.221	2,26%
Salud	1.165	2,16%
Administración de la Ciudad y Hacienda	858	1,59%
Educación y Juventud	553	1,02%
Empleo	484	0,90%
Economía y Desarrollo Tecnológico	435	0,81%
Vivienda	34	0,06%
Cohesión Social	31	0,06%
Turismo	5	0,01%
<b>Total</b>	<b>54.007</b>	<b>100,00%</b>

○ *Terminación de las SyR*

	2020	%
Contestadas	48.906	90,55%
Archivadas sin respuesta	630	1,17%
Contestadas fuera de plazo	456	0,84%
No admitidas	4.015	7,43%
<b>TOTAL</b>	<b>54.007</b>	<b>100,00%</b>

○ *Tiempo medio de respuesta*

	2020
Tiempo medio de respuesta en días naturales	25,93

○ *Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo*

	2020
20 días naturales o menos	49,47%
45 días naturales o menos	78,61%

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

○ *Actividad Departamento SyR Tributarias*

	2020	% respecto al total de SyR en el Sistema
Entrada inicial SyR Tributarias	7.002	8,37%
Cambio de procedimiento a SyR Generales	307	
Número final tramitación de SyR Tributarias	6.695	

○ *Distribución por tipo de SyR*

	2020	%
Sugerencias	173	2,58%
Reclamaciones	5.660	84,54%
Felicitaciones	98	1,46%
Peticiones de información	764	11,41%
<b>TOTAL</b>	<b>6.695</b>	<b>100,00%</b>

○ *Clasificación por materias*

Materia	2020	%
Recaudación	2.254	33,67%
Tasas y precios públicos	1.548	23,12%
Atención contribuyente	1.182	17,65%
I.B.I.	632	9,44%
I.V.T.M.	541	8,08%
I.I.V.T.N.U.	369	5,51%
Asuntos generales	68	1,02%
I.A.E.	52	0,78%
I.C.I.O.	49	0,73%
<b>TOTAL</b>	<b>6.695</b>	<b>100,00%</b>

○ *Terminación*

	2020	%
Contestadas	6.252	93,38%
Archivadas sin respuesta	0	0,00%
Contestadas fuera de plazo	0	0,00%

No admitidas	443	6,62%
Desistidas	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>6.695</b>	<b>100,00%</b>

○ *Tiempo medio de respuesta*

	2020
Tiempo medio de respuesta en días naturales	14,14

○ *Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo*

	2020
20 días naturales o menos	80,43%
45 días naturales o menos	94,80%



JULIO 2021

**Resumen Ejecutivo**  
**Memoria Anual 2020 SyR**