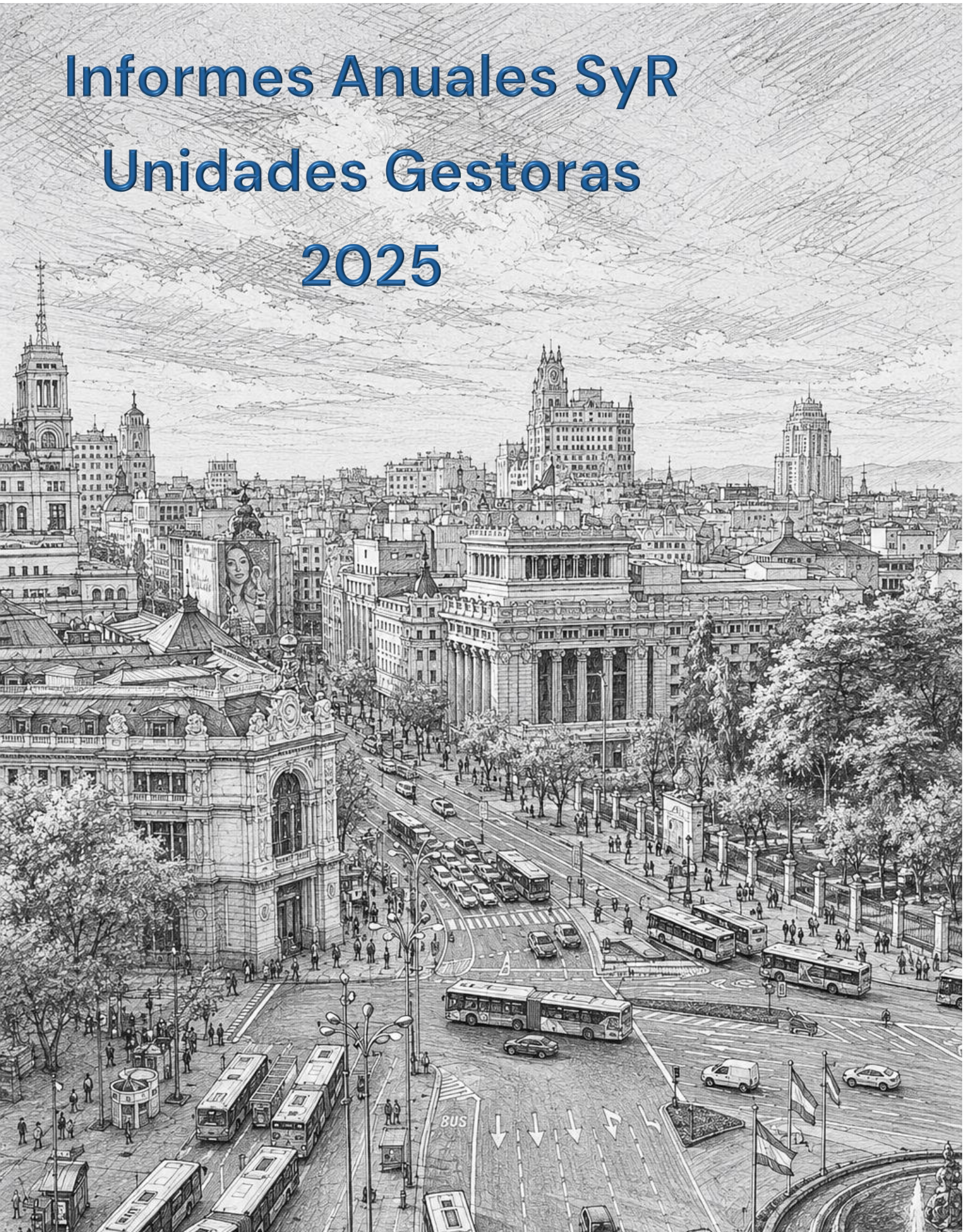
MADRID | Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias

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

Informes Anuales SyR Unidades Gestoras 2025



INFORMES DE LAS UNIDADES GESTORAS DEL SISTEMA SyR

1. COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA

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

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

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

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

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

4. ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

- Secretaría General Técnica de Cultura, Turismo y Deporte
- Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos
- Dirección General de Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano
- Dirección General de Deporte
- Dirección General de Programas y Actividades Culturales

5. ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y HACIENDA

- Dirección General de Comercio y Hostelería
- Instituto Municipal de Consumo
- Dirección General de Planificación de Recursos Humanos
- Dirección General de Contratación y Servicios

6. ÁREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS

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

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

- Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad No Deseada
- Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad
- Dirección General de Familia e Infancia
- Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado
- Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género
- Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo

8. ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS DE VIVIENDA

- Dirección General de Regeneración Urbana
- Dirección General de Políticas de Vivienda y Rehabilitación

9. DISTRITOS

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

10. ORGANISMOS AUTÓNOMOS

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

COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA

Coordinación General de la Alcaldía
Gabinete de Alcaldía
Oficina Técnica

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: GABINETE DE ALCALDÍA

---

gabinetealcaldia.tec@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

DIEGO LOZANO PÉREZ - DIRECTOR GABINETE ALCALDÍA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/05/2026 11:47:56
CSV : CWDI3SH6DTIWPYRI

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

A la oficina técnica del gabinete de alcaldía se han asignado, como unidad gestora del sistema de sugerencias y reclamaciones, un total de 39 solicitudes SyR.

Del análisis cuantitativo de las solicitudes recibidas durante el año 2025 se observa un importante descenso respecto al año anterior.

Las SYR de 2025 se desglosan, a continuación, por tipo de solicitud:

- 35 reclamaciones
- 3 sugerencias
- 1 felicitación

Por materias, la distribución ha sido la siguiente:

Información de Firmantes del Documento

DIEGO LOZANO PÉREZ - DIRECTOR GABINETE ALCALDÍA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/05/2026 11:47:56
CSV : CWDI3SH6DTIWPYRI

Cultura	4	10,26%
Administración de la ciudad	1	2,56%
Vías y espacios públicos	32	82,06%
Medio ambiente	0	0%
Movilidad	1	2,56%
Atención a la ciudadanía	1	2,56%
Seguridad y emergencias	0	0%
Total	39	100%

Analizando su contenido, exponemos las siguientes conclusiones:

Un elevado porcentaje de las solicitudes están enmarcadas en **materia de vías y espacios públicos**, habiéndose producido un incremento notable respecto del número de reclamaciones recibidas el año pasado (32 este año, frente a 4 el año pasado). Todas ellas corresponden a la submateria "señalización de calles y lugares" y a la categoría "memoria histórica". El mayor porcentaje de ellas corresponden al ámbito del distrito de Chamartín (21), correspondiendo el resto a los distritos de Hortaleza (7), Carabanchel (2), Retiro (1) y Tetuán (1).

En **materia de cultura**, se ha producido un descenso considerable de reclamaciones recibidas respecto del año pasado. Frente a las 551 recibidas en 2024, este año se han recibido 4, siendo 3 reclamaciones y 1 sugerencia.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Dentro del marco competencial de esta unidad gestora, la principal acción o medida que desde el gabinete de alcaldía se ha realizado con el fin de dar respuesta a las reclamaciones y sugerencias presentadas, es el análisis pormenorizado de cada una de ellas, impulsando a través de las áreas, departamento o distritos competentes su resolución o valoración, con la finalidad última de coadyuvar a la mejora de los servicios públicos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

El gabinete de alcaldía no realiza evaluación de resultados de las acciones y medidas correctoras durante 2025 puesto que su ejecución depende de las unidades competentes en cada materia.

Información de Firmantes del Documento
DIEGO LOZANO PÉREZ - DIRECTOR GABINETE ALCALDÍA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/05/2026 11:47:56
CSV : CWDI3SH6DTIWPYRI

(firmado electrónicamente)

EL DIRECTOR DEL GABINETE DE ALCALDÍA

Diego Lozano Pérez

Información de Firmantes del Documento

DIEGO LOZANO PÉREZ - DIRECTOR GABINETE ALCALDÍA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/05/2026 11:47:56
CSV : CWDI3SH6DTIWPYRI

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL

Información de Firmantes del Documento

FERNANDO DE PABLO MARTÍN - DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 09:54:04
CSV : CLKXVBHCEXGLPVPO

MADRID

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

El informe aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Durante el año 2025, se han tramitado vía SyR un total de **248** solicitudes de las cuales, **231** eran reclamaciones y **17** eran sugerencias.

La distribución por categoría o materias objeto de reclamación, de las 248 solicitudes, es la siguiente:

- **137** fueron incidencias relacionadas con notificaciones,
- **35** problemas en el aplicativo de Mi Carpeta,
- **16** modificación de datos IDCIU (email, tfno., dirección postal…)
- **13** Tramitación Administrativa
- **9** Fallos en aplicaciones
- **11** Formularios de registro
- **11** Registro electrónico
- **7** Sede electrónica
- Otros: **19**

Información de Firmantes del Documento

FERNANDO DE PABLO MARTÍN - DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 09:54:04
CSV : CLKXVBHCEXGLPVPO

MADRID

Analizando el contenido de las sugerencias y reclamaciones, más del 50% están relacionadas con notificaciones. En este sentido predominan cuatro tipos de reclamaciones:

1. Solicitud de no recibir notificaciones vía electrónica. El perfil del reclamante en estos casos es el de una persona de edad avanzada con dificultades para incorporarse a las nuevas tecnologías. En estos casos, se informa que al ser personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración siempre van a recibir las notificaciones vía postal. Así mismo, se procede a revisar la dirección postal para garantizar la recepción de las notificaciones. En algunos casos, se informa sobre los distintos sistemas de identificación electrónica admitidos por el Ayuntamiento (cuando lo solicita expresamente el reclamante) porque como indicamos, el perfil del reclamante son personas de avanzada edad con falta de medios y serias dificultades para familiarizarse con entornos digitales.

2. Recepción de avisos sin la pertinente notificación. Esto ocurre cuando figura en la base de datos de contactos del Ayuntamiento (IDCIU) el correo electrónico y/o teléfono para avisos de otra persona distinta al propio interesado. Así, por ejemplo, las gestorías reciben avisos de sus clientes, pero no la notificación pertinente, o reciben avisos de notificaciones de un familiar, pero no la notificación. En estos casos, se explica en la contestación como pueden cambiar sus datos de contacto para los avisos y como deben presentar las solicitudes para figurar como representantes de manera que no solo reciban el aviso, sino también la notificación.

3. Solicitud para recibir las notificaciones / comunicaciones vía email. En estos casos, se informa de los diferentes sistemas de identificación electrónica admitidos por el ayuntamiento aclarando que no es posible efectuar las notificaciones por email.

4. Imposibilidad de abrir notificaciones dirigidas a empresas que han sido absorbidas o que se han fusionado a otras entidades. Estas transformaciones derivan en pequeños ajustes en IDCIU (base de datos general del ayuntamiento) para tratar de impedir que se notifique a la empresa absorbida y en su lugar, se notifique a la absorbente. De la misma forma, hay ciudadanos que reclaman la imposibilidad de abrir notificaciones electrónicas dirigidas a su NIE al haber obtenido el DNI.

El otro grueso de las reclamaciones se relaciona con el aplicativo de Mi Carpeta y el cambio de datos a efectos de contacto. A grandes rasgos, las reclamaciones recibidas refieren errores en el Perfil del Ciudadano, es decir, algún dato figura erróneo en su Perfil como puede ser el nombre o los apellidos del interesado, o por poner otro ejemplo, el ciudadano ya no reside en la dirección que aparece en el perfil por lo que solicita se actualice.

Así mismo, relacionada con la Carpeta existe otro tipo de reclamación recurrente, que consiste en la unificación de las carpetas cuando un ciudadano obtiene el DNI y deja de disponer del NIE. En estos casos, el certificado electrónico del NIE es revocado lo que impide que puedan acceder a consultar en la Carpeta todos los expedientes y notificaciones que se hayan efectuado antes de obtener el DNI lo que genera en el interesado bastante incertidumbre.

El resto de las reclamaciones suponen un porcentaje muy pequeño respecto a las de Mi Carpeta y notificaciones y se refieren principalmente a incidencias en el registro y en algunas aplicaciones, fundamentalmente al Sistema de Licencias Municipales (SLIM).

Información de Firmantes del Documento

FERNANDO DE PABLO MARTÍN - DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 09:54:04
CSV : CLKXVBHCEXGLPVPO

MADRID

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Todas las cuestiones planteadas en el primer epígrafe están directamente relacionadas con la brecha digital por lo que las medidas para su mejora siempre deben ir encaminadas a fomentar el conocimiento de la ciudadanía en materia digital.

A la par debemos ofrecer a la población entornos web atractivos, intuitivos y fáciles de utilizar lo que se traduce en una mejora de la usabilidad de nuestros portales. Por consiguiente, la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid debe estar en constante actualización tanto en sus contenidos como en su formato.

Se indican a continuación las principales actuaciones realizadas durante el 2025. Algunos de estos trabajos se terminarán a lo largo del 2026:

- Todas las incidencias relacionadas con el registro del ayuntamiento, los trámites de la sede electrónica o aplicaciones específicas para solicitar una ayuda, una licencia…se han comunicado al responsable tecnológico, IAM de manera inmediata para su resolución lo antes posible. Esto ha incluido la puesta en la sede electrónica de avisos para que el ciudadano estuviera rápidamente informado. Además, en el caso del Registro, cualquier incidencia o caída del sistema se comunica siempre a todas las oficinas de asistencia en materia de registro, gestores y resto de canales para mantener a todo el personal debidamente informado.
- Se ha realizado una revisión y mejora con Comunicación Clara, en colaboración con la Dirección General de Transparencia y Calidad, de los textos de los avisos de las notificaciones electrónicas, con el objetivo de ofrecer comunicaciones más claras y comprensibles para la ciudadanía.
- Así mismo, en las notificaciones dirigidas a obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración se ha continuado con el aviso postal de la obligatoriedad de relacionarse electrónicamente y posibilidad de actualizar sus datos de contacto.
- Por otro lado, se han iniciado los trabados junto con el área de Inteligencia Artificial para la implantación de un chatbot IA en la Sede Electrónica que preste información, soporte y ayuda al ciudadano para realizar sus trámites con el Ayuntamiento.
- Se han mejorado y actualizado los contenidos de la Sede electrónica mediante la inclusión de preguntas frecuentes y videos explicativos especialmente sobre notificaciones electrónicas, obtención y uso de Cl@ve, actuación como representante en los trámites y mejora general de la información de los trámites de la sede.
- Respecto a los ciudadanos a los que se les ha revocado el certificado del NIE al haber obtenido DNI, IAM está trabajando en una solución de carácter tecnológico que permita visualizar la información de la carpeta del NIE en la carpeta de DNI, ofreciendo a la ciudadanía un servicio integral de Carpeta que recoja toda su información.
- Así mismo, se han iniciado los trabajos para la creación de un trámite nuevo en la sede electrónica que permita a ciudadanos y empresas actualizar sus datos de contacto con el Ayuntamiento de manera ágil garantizando así la calidad del dato.
- Otra mejora es la inclusión en el Perfil de Mi Carpeta de una nueva pestaña que permite al ciudadano indicar si desea o no recibir avisos relacionados con los

Información de Firmantes del Documento

FERNANDO DE PABLO MARTÍN - DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 09:54:04
CSV : CLKXVBHCEXGLPVPO

MADRID

servicios del ayuntamiento. Esta pestaña estará separada de la pestaña de encuestas, ya que en la actualidad estos datos figuran en una única pestaña juntos. Estos trabajos se iniciaron en 2025, si bien está previsto su implantación completa antes del junio de 2026.

- También se ha implantado en la Carpeta, el nuevo sistema de alerta de denuncias de tráfico.
- Otra mejora para destacar es la implantación del sistema de identificación y firma digital de la Comunidad de Madrid (Identifica) que permite al ciudadano realizar trámites en el Ayuntamiento de Madrid. Este sistema acumula grandes ventajas respecto a otros puesto que se obtiene de manera rápida y sencilla, el registro se efectúa todo en línea y además es fiable y seguro.
- Así mismo, nos hemos integrado en el sistema de Identificación con identidad digital europea (eIDAS) que permite a un ciudadano de la UE relacionarse con el Ayuntamiento utilizando como medio de identificación electrónica el certificado electrónico de su país.
- Otra actuación para destacar han sido las mejoras en la información que se ofrece al ciudadano a través de la app Madrid Móvil. La App Madrid Móvil es una herramienta digital de gran utilidad para la ciudadanía: por un lado, ofrece una amplia gama de información municipal y por otro, permite la realización de diversos trámites administrativos de una manera ágil, rápida y sencilla.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

En el año 2024, el total de sugerencias y reclamaciones recibidas en la Oficina Digital fue de **385**, mientras que en 2025 ha sido de **248**. Por tanto, durante el 2025 el número de reclamaciones ha descendido notablemente hasta situarse en un **35% menos** que en el año 2024. Esto da cuenta de lo eficaces que han sido todas las medidas que se han articulado desde la Dirección General para dar un mejor servicio a la ciudadanía, sumado al mayor conocimiento del sistema de notificaciones por los gestores y los ciudadanos, así como el impulso del canal de reclamaciones categorizadas como incidencias informáticas que gestiona IAM.

En 2025 el Registro electrónico ha supuesto el **83,42 %** de las presentaciones totales en el Registro del Ayuntamiento siendo hasta la fecha el año con mayor número de anotaciones totales en el Registro, más de **417.000 anotaciones** respecto a 2024 (**23,47%**). Por consiguiente, aunque se haya producido alguna caída puntual del sistema, el funcionamiento de Registro ha sido claramente satisfactorio.

Respecto a las notificaciones, las medidas implementadas en 2025 han permitido disminuir el volumen de las reclamaciones relacionadas con notificaciones pasando de ser **200** en el año 2024 a **137** en el año 2025. De hecho, si tenemos en cuenta que en 2025 se han duplicado prácticamente el número de envíos (pasando de 7.265.553 de notificaciones y comunicaciones en 2024 a 14.183.779 en 2025), el número de reclamaciones recibidas, 137, es insignificante considerando el número de envíos.

Así mismo, todas las medidas implantadas han supuesto un notable incremento de los accesos a Mi Carpeta y al Registro electrónico. En Mi Carpeta hemos pasado de **1.369.858** identificaciones de ciudadanos únicos en 2024 a **1.810.797** en 2025 y en el Registro

Información de Firmantes del Documento

FERNANDO DE PABLO MARTÍN - DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 09:54:04
CSV : CLKXVBHCEXGLPVPO

MADRID

electrónico de **79%** en 2024 al más del **83%** en 2025. Sin embargo, las reclamaciones en estas materias han ido disminuyendo ya que en 2025 han sido únicamente **35** relativas a mi Carpeta (**71** en 2024) y **11** respecto a problemas con el Registro electrónico (**18** en 2024).

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

Todas las medidas y mejoras técnicas conforman un sistema robusto de tramitación electrónica lo que supone que los ciudadanos utilizan cada vez más estos canales y son un punto clave para identificar el buen desarrollo de la transformación digital del Ayuntamiento.

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

Información de Firmantes del Documento

FERNANDO DE PABLO MARTÍN - DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 09:54:04
CSV : CLKXVBHCEXGLPVPO

MADRID

ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA, PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

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

Información de Firmantes del Documento
INMACULADA GARCIA IBAÑEZ - SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:12:16
CSV : CMXTAGRK4OXFNZAS

MADRID

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

El informe aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

El presente Informe Anual recoge la información sobre la tramitación de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones Generales (en adelante, SyR) desarrollada durante el ejercicio 2025 por la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

Durante 2025 se han asignado a esta Unidad Gestora un total de 44 SyR, de las cuales 15 se han devuelto a la Unidad Supervisora y 29 han sido tramitadas y debidamente contestadas, conforme se recoge en la tabla 1.

Se contabiliza en este ejercicio una SyR registrada a mediados de diciembre de 2024, cuya asignación se efectuó un mes después, una vez descartada la competencia por otras unidades gestoras y habiéndose comprobado que la materia estaba dentro del ámbito competencial de esta Secretaría General Técnica. Esta SyR se ha contestado en el ejercicio 2025 y está relacionada con un expediente sancionador.

No se contabiliza una SyR registrada a finales de diciembre de 2025, que fue asignada a esta unidad gestora a mediados de enero de 2026, consistente en una reclamación sobre acceso y la atención en Registro.

Información de Firmantes del Documento

INMACULADA GARCIA IBAÑEZ - SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:12:16
CSV : CMXTAGRK4OXFNZAS

MADRID

Tabla 1: Tramitación de las SyR asignadas en 2025

SyR devueltas, tramitadas y asignadas	Número
Devueltas a la Unidad Supervisora por no ser competencia de la Secretaría General Técnica	15
Tramitadas	29
Total SyR asignadas (devueltas + tramitadas)	**44**

Las 29 SyR tramitadas han sido debidamente contestadas, atendiendo a las materias de cada una de ellas, conforme se detalla a continuación en la tabla 2.

Tabla 2: Materias de las SyR tramitadas en 2025

Materias	Número	Porcentaje
Informes de actuación policial	18	62,06
Atención prestada a la ciudadanía (presencial, telefónica o correo electrónico)	4	13,79
Devolución tasa oposición	1	3,45
Trámites web	1	3,45
Expedientes sancionadores en tramitación (pago sanción)	2	6,90
Edificios municipales (obras, destino y condiciones)	1	3,45
Felicitaciones	2	6,90
Total SyR tramitadas	**29**	**100 %**

Con respecto al año 2024, en el que se tramitaron 26 SyR, se ha producido un ligero incremento en el ejercicio 2025, tramitándose y respondiéndose 29 SyR.

Aumenta el número de reclamaciones relacionadas con solicitudes de informes de actuaciones policiales, sobre todo de informes policiales no recibidos una vez abonada la correspondiente tasa por su emisión. Ello es debido a que, en muchas ocasiones, el solicitante abona la tasa pero no realiza posteriormente el trámite de solicitud del informe. Concretamente, de las 18 reclamaciones sobre este asunto, 13 se referían a informes no recibidos y 5 estaban relacionadas con el contenido de los informes.

Desciende el número de reclamaciones relacionadas con expedientes sancionadores en tramitación, recibiéndose 2 SyR sobre pago de sanciones.

Se mantiene exactamente igual el número de reclamaciones sobre atención prestada a la ciudadanía.

Disminuye el número de SyR relacionadas con los edificios municipales.

Como novedades en 2025, se recibe una reclamación relacionada con la participación en oposiciones y otra sobre funcionamiento de trámites en la sede electrónica.

Información de Firmantes del Documento
INMACULADA GARCIA IBAÑEZ - SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:12:16
CSV : CMXTAGRK4OXFNZAS
MADRID

Este año, al igual que ocurriera en 2024, se han recibido 2 felicitaciones, esta vez relacionadas con la atención prestada al ciudadano por el Servicio Sancionador de esta Secretaría General Técnica.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Durante 2025, se han estudiado las dos actualizaciones llevadas a cabo en el Manual de usuario de la aplicación SYRCI.

También se ha continuado con la formación y una persona de la Unidad Gestora ha realizado el curso "OB-07-5039-P-25-02 - El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y su aplicación de gestión. Análisis de datos: el cuadro de mando de SyR". Se han puesto a disposición del personal los materiales del curso y se sigue solicitando la participación con el fin de que todas las personas encargadas de tramitar las SyR en esta Secretaría General Técnica cuenten con la formación adecuada.

En este año, se ha seguido la actualización del cuadro de mando de Power BI de Sugerencias y Reclamaciones puesto a disposición de las Unidades Gestoras, con el nuevo enlace y las mejoras realizadas, con el fin de llevar a cabo un seguimiento puntual y detallado de la tramitación de SyR.

En relación con las medidas correctivas de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones y su *Compromiso 1: Agilizar el tiempo de respuesta, asegurando que las sugerencias y reclamaciones sean contestadas en un máximo de 2 meses,* se han supervisado los tiempos de tramitación y respuesta de nuestras SyR, según las indicaciones del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, a través del enlace a la página de **Indicadores de Tiempo** del Cuadro de Mando SyR en Power BI.

Se ha dado prioridad al contenido de las respuestas, procurando responder siempre una realizada la acción correctora o las gestiones realizadas a raíz de la solicitud con el fin de que el ciudadano reciba una información completa. En este aspecto, han sido de gran utilidad las presentaciones del curso "Buenas prácticas de tramitación de Sugerencias y Reclamaciones" y "La calidad de las respuestas en Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones".

También continuamos prestando especial atención a la claridad y personalización de las respuestas en su redacción, aplicando las directrices y estrategias contenidas en la "Guía de Comunicación Clara".

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Desde el año 2009, la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias ha venido asumiendo compromisos anuales en la Carta de Servicios con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que se presta a la ciudadanía.

En 2025 se han continuado desarrollando las medidas implantadas para una mejor gestión de los servicios, encaminadas al cumplimiento del compromiso adquirido en la Carta de

Información de Firmantes del Documento
INMACULADA GARCIA IBAÑEZ - SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:12:16
CSV : CMXTAGRK4OXFNZAS
MADRID

Servicios de contestar el 100 % de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación. En este ejercicio, el compromiso se ha cumplido al 97 % por la asignación a esta Unidad Gestora de una reclamación una vez finalizado dicho plazo, como ya explicábamos en el apartado 1. No obstante, fue respondida dentro del plazo de 2 meses que con carácter general establece el artículo 28.3 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, de 26 de febrero de 2019.

Esta Secretaría General Técnica ha continuado trabajando para fomentar la mejora en la atención prestada a la ciudadanía a todos los niveles. Se mantiene el número de reclamaciones en la materia, a veces originadas por la escasez de personal en momentos puntuales o por la normal organización del servicio de acceso al Registro en cuanto a horarios.

Finalmente, cabe destacar que durante este año se han registrado también dos felicitaciones. Este tipo de reconocimientos suponen un importante estímulo y nos animan a seguir manteniendo la dedicación, buscando siempre la calidad en el desarrollo de nuestro trabajo y en la atención que se presta a la ciudadanía.

Firmado electrónicamente
LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
Inmaculada García Ibañez

Información de Firmantes del Documento

INMACULADA GARCIA IBAÑEZ - SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:12:16
CSV : CMXTAGRK4OXFNZAS

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN

0

Información de Firmantes del Documento

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2026 13:29:34
CSV : CDKFBGFROFRXVN3K

MADRID

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

El informe aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1 Análisis de las SyR recibidas durante el año 2025:

Las cifras globales de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones presentadas en el año 2025 son las siguientes:

SUGERENCIAS	41
RECLAMACIONES	6
FELICITACIONES	0
TOTAL	47

A continuación, las mismas cifras totales desglosadas por materias:

Información de Firmantes del Documento

MADRID

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2026 13:29:34
CSV : CDKFBGFROFRXVN3K

MATERIA	SyR PRESENTADAS
CULTURA	33
EDUCACIÓN Y JUVENTUD	1
MOVILIDAD	1
ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD	6
VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	6
TOTAL	47

Una vez indicadas las cifras globales, el análisis siguiendo la guía de instrucciones remitida por la Subdirección General de Calidad y Evaluación, debe consistir en realizar un ejercicio retrospectivo de extracción en busca de asuntos, circunstancias, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2025 motivaron la entrada de un número relevante de SyR y que, por tanto, se puedan asociar con un cierto nivel de insatisfacción ciudadana.

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

En segundo lugar, dentro de la materia “Vías y espacios públicos” en la que se incluyen tanto las materias de la señalización de calles y lugares de interés como la referente a la instalación de más baños públicos en la ciudad, destacan las sugerencias referentes a la dedicación de calles o espacios públicos a hombres y mujeres destacados en los campos literario, científico, artístico etc.

Por último, dentro de la materia “Administración de la ciudad” se incluyen las cuestiones tanto de los matrimonios civiles como de los vocales vecinos.

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

Información de Firmantes del Documento

MADRID

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2026 13:29:34
CSV : CDKFBGFROFRXVN3K

CULTURA-CENTROS CULTURALES DE LOS DISTRITOS

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

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

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

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

VIAS Y ESPACIOS PÚBLICOS-SEÑALIZACIÓN DE CALLES Y LUGARES DE INTERÉS

En este segundo apartado se recogen las SyR presentadas por los ciudadanos en forma de sugerencia en las que se propone la asignación de una calle o espacio público a hombres y mujeres relacionados con la historia, tanto de Madrid como de España, y que hayan destacado en los campos de la política, la economía, la cultura etc.

ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD-MATRIMONIOS CIVILES

Por último, en este tercer apartado se incluyen las SyR presentadas por los ciudadanos en relación con cuestiones referentes a los matrimonios civiles, así como respecto a los vocales vecinos.

2 RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

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

Información de Firmantes del Documento

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2026 13:29:34
CSV : CDKFBGFROFRXVN3K

MADRID

CULTURA-ACTIVIDADES EN CENTROS CULTURALES DE LOS DISTRITOS

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

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

Respecto al segundo punto se ha informado que, con el fin evitar la saturación de la plataforma de talleres culturales se ha distribuido la compra directa de las plazas vacantes según una planificación consistente en distribuir por distritos el proceso a lo largo de cinco días (17, 18, 19, 22 y 23 de septiembre) para que se reparta el acceso a la plataforma de manera más equilibrada. Así, con esta distribución en cinco fechas diferentes se trata de evitar que en el momento en que se produce la apertura del proceso, los interesados en la compra directa accedan todos al mismo tiempo a la web municipal ya que esto puede provocar la consiguiente saturación.

Hay que tener en cuenta que en el momento en que se produce la apertura del proceso los interesados en la compra directa acceden al mismo tiempo a la web municipal, lo que puede provocar una acumulación de solicitudes. Ante esta afluencia masiva se redirige a los usuarios a una sala virtual a la espera de poder tramitar su solicitud, esto permite graduar automáticamente el acceso a la plataforma y evitar la saturación del sistema, no quedando garantizado que cada turno llegue antes de que se consuman las plazas por las que se está intentando optar. Todas estas medidas han sido implementadas con el fin de facilitar el proceso y evitar el colapso del sistema.

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

Información de Firmantes del Documento

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
Fecha Firma: 08/04/2026 13:29:34
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CDKFBGFROFRXVN3K

MADRID

indicado la opción de acudir a su centro cultural donde les pueden imprimir el documento de cobro para abonarlo en el banco.

VIAS Y ESPACIOS PÚBLICOS-SEÑALIZACIÓN DE CALLES Y LUGARES DE INTERÉS

En este segundo apartado, se recogen, por un lado, todas aquellas sugerencias presentadas por los ciudadanos en las que se propone la asignación de una calle o espacio público a hombres y mujeres relacionados con la historia, tanto de Madrid como de España, y que hayan destacado en los campos de la política, la economía, la cultura etc.

Se han recibido sugerencias proponiendo nombres de músicos, descubridores geográficos y economistas, tanto nacidos en nuestra ciudad como fuera de ella. En todos los casos se ha indicado a los ciudadanos que se procedería a trasladar sus sugerencias a las Juntas Municipales de Distrito al objeto de que, si lo consideraban, estudiaran las mismas.

Por otro lado, también se ha sugerido por los ciudadanos que se instalen más baños públicos para mantener la ciudad limpia. Se ha indicado en este caso que se daría traslado a los distritos, al tiempo que se ha informado que en el Portal de Datos Abiertos de la web municipal puede consultarse los aseos que se encuentran instalados en la vía pública y que prestan un servicio con carácter permanente y gratuito.

ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD-MATRIMONIOS CIVILES

Por último, el tercer apartado en el que se han recibido más SyR por los ciudadanos es el referente al apartado denominado “Administración de la Ciudad”. En él se han planteado cuestiones relativas, en primer lugar, a los matrimonios civiles. Estas cuestiones han sido, por un lado, la fecha de disponibilidad en la web municipal del calendario de matrimonios civiles para el año 2026 y, por otro, la disconformidad con el servicio de citas prerreserva de matrimonio civiles en las juntas municipales al no haber citas abiertas en determinadas fechas.

La primera cuestión se ha respondido indicando como, en las fechas de la presentación de la SyR, se estaban desarrollando los trabajos necesarios para aprobar el calendario para los años 2026 y 2027, lo que había supuesto analizar las fechas y horarios disponibles para la autorización de matrimonios civiles por las distintas concejalías presidencias de los distritos y aprobar por Decreto de la titular del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias, de fecha 12 de junio de 2025, las instrucciones para la autorización de matrimonios civiles en el Ayuntamiento de Madrid y el calendario de celebración para los años 2026 y 2027.

Información de Firmantes del Documento

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
Fecha Firma: 08/04/2026 13:29:34
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CDKFBGFROFRXVN3K

MADRID

Respecto a la segunda, se ha informado que la disponibilidad de citas en las juntas depende de diferentes circunstancias como son la demanda por parte de los ciudadanos y el número de fechas y horas de las agendas de los concejales presidentes.

En relación con los vocales vecinos, las quejas han hecho referencia principalmente a la inactividad y falta de transparencia de los perfiles de vocal vecino, portavoz adjunto y portavoz. La respuesta que se ha dado a los ciudadanos ha sido la de trasladar sus quejas a todos los distritos para recordarles que deben comunicar a todos aquellos vocales vecinos sin perfil publicado la necesidad de cumplir con dicha obligación de conformidad con lo establecido en el Reglamento Orgánico 6/2021, de 1 de junio, de los Distritos del Ayuntamiento de Madrid.

3 EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Siguiendo la metodología utilizada en los apartados anteriores, en este nos vamos a centrar en los asuntos que han concentrado el mayor número de SyR como son el funcionamiento de la plataforma para cursos y talleres (PLACT), las sugerencias referentes a la asignación de nombres a calles y lugares de interés y, por último, la cuestión de los matrimonios civiles

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

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

A partir de ello, tal como se ha indicado anteriormente, el objetivo de la dirección general ha sido el de establecer de forma progresiva mejoras en los procesos relativos a todo el tema de los cursos y talleres y, al mismo tiempo, trasladar a los ciudadanos que ello permite que las gestiones se realicen de forma más eficaz y eficiente. Las acciones de mejora se desarrollan en este caso de forma permanente con el objetivo de ofrecer a los usuarios las mayores facilidades posibles en cada una de las sucesivas ediciones de cursos y talleres.

Como ejemplo de mejora no puede dejar de señalarse la modificación aprobada en el año 2024 de la Ordenanza Reguladora de los Precios Públicos por la

Información de Firmantes del Documento

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2026 13:29:34
CSV : CDKFBGFROFRXVN3K

MADRID

Prestación de Servicios o la Realización de Actividades, de 29 de noviembre de 1989 en lo relativo a la reducción del precio público por asistencia a cursos y talleres para las personas que acrediten un grado de discapacidad. De esta manera se aplica una reducción del 50 por 100 a favor de las personas que acrediten un grado de discapacidad igual o superior al 33 por 100 e inferior al 50 por 100, y del 90 por 100 a las que acrediten un grado igual o superior al 50 por 100.

La eficacia de esta acción de mejora, que ha desplegado sus efectos durante el año 2025, se comprueba en el hecho de que no han tenido entrada en este último año reclamaciones referentes a las cantidades que deben abonarse por los cursos y talleres en estos puntos.

Respecto a la segunda de las cuestiones que ha planteado el mayor número de SyR esta ha sido la referente a la asignación de nombres a calles y lugares de interés. Estas sugerencias que plantean los ciudadanos demuestran, claramente, el interés de muchos vecinos por participar, de alguna manera, en la gestión de los asuntos públicos de su ciudad.

Como ejemplo de mejora en este caso, debe señalarse como, desde la dirección general, se da traslado inmediatamente a los distritos de estas sugerencias al objeto de que estos las tengan en cuenta en futuras actuaciones en este tema.

Respecto a la cuestión de los matrimonios civiles desde la dirección general se han desarrollado todas las acciones necesarias para aprobar el calendario para los años 2026 y 2027, con lo que ello supone de analizar las fechas y horarios disponibles para la autorización de matrimonios civiles por las distintas concejalías presidencias de los distritos y aprobar por Decreto de la titular del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias, de fecha 12 de junio de 2025, las instrucciones para la autorización de matrimonios civiles en el Ayuntamiento de Madrid y el calendario de celebración para los años 2026 y 2027.

Por último, en relación con las SyR planteadas respecto a los vocales vecinos se ha informado a los ciudadanos de la posibilidad de contactar con los vocales vecinos de su distrito a través de la información que se ofrece en la página web municipal, para ello debe usted acceder a través de la pestaña de Distritos y, una vez seleccionado uno, acceder a “Direcciones y teléfonos destacados” donde figuran, entre otros, los teléfonos de la concejalía y de los grupos políticos del distrito. También se he indicado que en todos los distritos están constituidos los Consejos de

Proximidad como órganos de participación territorial, cuyo objetivo es mejorar la eficacia en la participación y debate de la ciudadanía en los asuntos de interés de sus barrios y distritos.

En definitiva, la acción de mejora en este campo se desarrolla en una doble dirección. Por un lado, dando traslado a los distritos que deben comunicar a todos

Información de Firmantes del Documento

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
Fecha Firma: 08/04/2026 13:29:34
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CDKFBGFROFRXVN3K

MADRID

aquellos vocales vecinos sin perfil publicado la necesidad de cumplir con dicha obligación de conformidad con lo establecido en la Ordenanza de Transparencia de la ciudad de Madrid y, por otro, indicando a los ciudadanos la forma en la que pueden contactar con los vocales de su distrito a través de la web municipal.

Responsable de la Unidad Gestora
(Director General, Secretario General Técnico,
Gerente de Organismo Autónomo, Coordinador de Distrito)
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2026 13:29:34
CSV : CDKFBGFROFRXVN3K

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

Información de Firmantes del Documento

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/04/2026 13:49:27
CSV : CT5NRTJQ6S4HUUL2

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

El informe aborda las siguientes cuestiones:

- Análisis de las SyR recibidas, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- Indicación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Las SyR recibidas en el año 2025 por la Dirección General de Transparencia han sido 50, 9 de ellas clasificadas con la materia “Administración de la Ciudad” (y la submateria “Transparencia”) y las otras 41 con la materia “Atención a la ciudadanía” (y la submateria “SYR”). Atendiendo al tipo de solicitud, se distribuyen así:

- 34 reclamaciones (68%)
- 10 sugerencias (20%).
- 6 felicitaciones (12%).

Todas las SyR fueron respondidas dentro de los plazos establecidos: el 92% de ellas en menos de 20 días y el 8% restante, en menos de 24 días.

En cuanto a su temática general:

Información de Firmantes del Documento

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/04/2026 13:49:27
CSV : CT5NRTJQ6S4HUUL2

MADRID

- El Sistema SyR y los trámites y procedimientos asociados recibieron 15 reclamaciones, 4 sugerencia y 2 felicitaciones (42% del total).
- El acceso al formulario SyR (formulario para presentar sugerencias, reclamaciones o felicitaciones) recibió 2 reclamaciones y su diseño y requerimientos recibieron 14 reclamaciones y 4 sugerencias (40% del total).
- El Portal de Transparencia recibió 1 reclamación y 4 felicitaciones (10% del total).
- El acceso a la información pública recibió 1 reclamación y 1 sugerencia (4% del total).
- El ámbito de los datos abiertos recibió 1 reclamación y 1 sugerencia (4% del total).

Los asuntos más destacados fueron los siguientes:

Entre las SyR sobre el propio Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, la mayoría están relacionadas con el formulario electrónico disponible en la página web municipal para la presentación de SyR (y, en un caso, con el formulario para la consulta del estado de tramitación de las SyR). Algunas de estas solicitudes exponen incidencias técnicas que han impedido o dificultado su uso, otras piden que se añadan determinados asuntos a los catálogos desplegables que permiten a la ciudadanía clasificar temáticamente su solicitud, mientras que otras muestran disconformidad con el diseño y requerimientos del formulario (especialmente por el tiempo limitado para rellenarlo, los datos solicitados o la funcionalidad de adjuntar documentación, aunque también se recibió una solicitud por la falta de accesibilidad de algunos apartados del formulario para las personas con discapacidad visual).

Destacan en segundo lugar las quejas por recibir respuestas evasivas y que no han generado ninguna solución a sus SyR previas.

Otras solicitudes versan sobre la encuesta de satisfacción con el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones que se lleva a cabo todos los años (por falta de información previa sobre la encuesta –lo que podría propiciar fraudes- y por problemas para cumplimentarla por parte de personas con discapacidad visual).

El resto de SyR plantean cuestiones muy diversas: desde proponer premios a las sugerencias más útiles para mejorar la ciudad, o quejarse porque los responsables de las unidades municipales no firman con su nombre y apellidos las respuestas a las SyR que tramitan, hasta la petición de que las SyR se puedan realizar desde Mi Carpeta o que se informe del grado de satisfacción de la ciudadanía con el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, pasando por críticas por haber asignado las solicitudes a unidades gestoras que no son las que querían las personas reclamantes o por el hecho de haberse inadmitido por duplicidad solicitudes idénticas (pero a las que no se estaba respondiendo en el sentido deseado por quien las interpuso).

La reclamación sobre el Portal de Transparencia se quejaba por la falta de publicación de algunos perfiles de vocales vecinos en el Portal de Transparencia. Por su parte, las felicitaciones agradecían la celebración de las jornadas de puertas

Información de Firmantes del Documento

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/04/2026 13:49:27
CSV : CT5NRTJQ6S4HUUL2

MADRID

abiertas que el Ayuntamiento de Madrid ofreció a la ciudadanía en el marco de la Semana de Administración Abierta 2025, en las que se les dio la oportunidad de conocer de primera mano varias instalaciones municipales con funciones específicas de control y gestión de datos, y de recibir explicaciones sobre su funcionamiento y uso de los datos. En las felicitaciones se animaba a continuar con este tipo de iniciativas y se reconocía especialmente el trabajo, la profesionalidad y la amabilidad de las personas que hicieron posible el desarrollo de las visitas.

En lo relativo al acceso a la información pública, la reclamación era por la resolución de un expediente de acceso a la información pública sin tener en cuenta la subsanación presentada durante su tramitación. En cuanto a la sugerencia, y en lo tocante al ámbito de competencias de la Dirección General de Transparencia y Calidad (pues esta SyR se dividió entre varias unidades), hacía referencia a una solicitud de acceso a información pública de la que no se había recibido respuesta en el momento de presentarse la SyR (por lo que realmente se trataría en este aspecto de una queja).

En cuanto al Portal de Datos Abiertos, la reclamación se quejaba de la falta de actualización de un conjunto de datos publicado en dicho Portal, mientras que la sugerencia aludía a una posible incidencia o laguna en datos que integran uno de los conjuntos de datos del Portal de Datos Abiertos.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2025 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2026.

Las principales actuaciones adoptadas o previstas a raíz de las SyR recibidas en 2025 han sido las siguientes:

En el ámbito del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:

La Dirección General de Transparencia y Calidad considera que la solicitud relativa a la posibilidad de presentar las SyR a través de Mi Carpeta responde a una demanda reiterada en los últimos años. En este sentido, IAM ha emprendido finalmente el proyecto solicitado por la Dirección General de Transparencia y Calidad para que las personas que lo deseen puedan presentar sus SyR con identificación electrónica, en cuyo caso estas solicitudes serán visibles en su apartado personal de la Sede electrónica municipal —Mi Carpeta—

Este sistema convivirá con la posibilidad de presentar una SyR sin identificación electrónica. Dado que el funcionamiento sería similar al actual sistema para solicitar cita previa en distintas dependencias municipales, IAM tiene el proyecto muy avanzado y se espera que esté funcionando en torno al verano de este mismo año 2026. No obstante, en la respuesta a esta reclamación se recordó al ciudadano que actualmente ya es posible presentar una SyR con certificado digital, utilizando el Registro electrónico.

Respecto a la sugerencia de instaurar premios, se explicó al ciudadano que el Sistema no contempla premios económicos. Sin perjuicio de ello, se indicó que la implantación

Información de Firmantes del Documento

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/04/2026 13:49:27
CSV : CT5NRTJQ6S4HUUL2

MADRID

de sugerencias viables económica y técnicamente, cuando aportan valor añadido a la mejora de la ciudad y de la calidad de vida de sus habitantes, constituye una forma de reconocimiento a la participación ciudadana. Además, esta SyR ha servido para valorar la entrega de material promocional del Sistema SyR a las personas que asistan en 2026 a la jornada de puertas abiertas del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, prevista para el 19 de junio de 2026, en el marco de la Semana de la Administración Abierta.

Precisamente el funcionamiento del Sistema SyR (concretamente la gestión de las solicitudes por parte de las unidades competentes en las materias reclamadas, así como las causas y motivos para inadmitir una solicitud) se explicó detalladamente a aquellas personas reclamantes que se quejaban de que sus solicitudes se habían enviado a unidades gestoras que no eran las que esas personas deseaban y también al ciudadano que manifestó su desacuerdo porque se inadmitieran sus solicitudes idénticas por duplicidad, alegando que seguía reclamando porque el problema no se había solucionado (se le explicó que estas inadmisiones facilitaban que que los técnicos municipales pudieran centrarse en la resolución efectiva del problema planteado).

También se explicó el funcionamiento del Sistema SyR a las personas que se quejaban de que no se habían atendido los problemas expresados en sus reclamaciones previas y que solo habían recibido respuestas evasivas e inútiles con "excusas peregrinas" para no actuar, todo lo cual demostraba desinterés y poca consideración a la ciudadanía. A todas estas reclamaciones se les contestó informando de que las sugerencias y reclamaciones son respondidas por las unidades competentes en cada materia, pero que la Dirección General de Transparencia y Calidad, como unidad responsable de coordinar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, vela porque las respuestas se ajusten a los criterios de calidad establecidos en la *Ordenanza 19/2019, de 26 de febrero, de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica*, que prevé que dichas contestaciones se elaboren con la mayor celeridad posible, de forma personalizada y clara, atendiendo a todas las cuestiones planteadas y detallando la relación de las acciones puestas en marcha o que se promoverán para corregir los defectos que dieron origen a la reclamación o para hacer efectivas las iniciativas sugeridas que se decida aceptar. Todo ello redactado en un lenguaje sencillo y comprensible y disculpándose por las posibles molestias causadas y agradeciendo la oportunidad de mejora que la SyR brinda.

Para ello la Dirección General de Transparencia y Calidad realiza un seguimiento continuo de la labor de las unidades municipales gestoras a través de las evaluaciones periódicas de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, prestando especial atención a la concreción de las respuestas y a la claridad en la comunicación. En los casos concretos de estas reclamaciones se revisaron las respuestas dadas a las SyR previas y se consideró que en todas ellas se habían cumplido los requisitos de calidad establecidos. Por otro lado también se les explicó que, aunque las unidades municipales pueden tener en cuenta toda la información disponible para actuar (incluida la información que proporcionan las SyR), algunas cuestiones no pueden tramitarse por el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, pues precisan de una denuncia que constituye un procedimiento administrativo, cosa que las SyR no son.

Información de Firmantes del Documento

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/04/2026 13:49:27
CSV : CT5NRTJQ6S4HUUL2

MADRID

No obstante, estas reclamaciones han llevado a la Dirección General de Transparencia y Calidad a plantearse la necesidad de insistir en la calidad de las respuestas, con medidas como la campaña de difusión "SyR: Tu gestión marca la diferencia", que se está llevando a cabo a través de la intranet Ayre durante todo el año 2026. Esta campaña (además de intentar difundir el funcionamiento del Sistema SyR y promover el uso del Cuadro de Mando SyR como herramienta de apoyo a la gestión) hace especial hincapié en mejorar el cumplimiento de plazos de respuesta y la calidad y claridad de las contestaciones, para lo cual incluye diversas ficha de apoyo con información sintética sobre buenas prácticas de tramitación y sobre el funcionamiento del circuito SyR.

Relacionada con estas últimas SyR se encontraba una reclamación solicitando que los responsables de las distintas unidades municipales firmen las respuestas de las SyR que tramitan, entre otras cosas por ser una señal de consideración hacia la ciudadanía que se dirige a ellos. Desde la Dirección General de Transparencia y Calidad se comparte esta idea de que la identificación del responsable es esencial para la transparencia y la rendición de cuentas y por ello se tomaron diversas medidas al respecto (que se explicaron al ciudadano); entre ellas, enviar un recordatorio formal a todas las unidades gestoras para que incluyan de forma visible la identificación del cargo responsable en todas las respuestas, actualizar el pie de firma de las plantillas y revisar las contestaciones para verificar que figura la identificación del firmante.

Respecto a las quejas sobre el formulario electrónico disponible en la página web municipal para la presentación (también para la consulta) de SyR, un tercio de ellas estaban motivadas por incidencias técnicas que habían impedido o dificultado presentar una SyR. Estas se comunicaron a los informáticos municipales, que constataron el carácter puntual de los problemas y solventaron inmediatamente los que aún persistían.

Las reclamaciones acerca de la funcionalidad de adjuntar documentación a la SyR dieron lugar a una explicación detallada del procedimiento y también a una mejora de calado: la posibilidad de adjuntar a las solicitudes vídeos en formato MP4, evolutivo que el IAM implantó a comienzos de abril de 2026. En esa misma fecha el IAM también incluyó en el formulario electrónico un mensaje avisando de que la respuesta a la solicitud se enviaría únicamente a la dirección de correo electrónico que se indicara en el formulario. La Dirección General de Transparencia y Calidad había solicitado su inclusión tras recibir una SyR presentada a través del formulario por un ciudadano que se quejaba de que no recibía las respuestas por correo postal, como él deseaba. Tras comprobar que había cumplimentado el campo de correo electrónico con una dirección inexistente, se le explicó que si presentaba su SyR a través del teléfono 010, por Registro o en una OAC, sí podía elegir que se le contestara por correo electrónico o por correo postal, pero que la presentación a través del formulario electrónico implicaba siempre contestación por correo electrónico.

También las SyR solicitando nuevas categorías en los catálogos desplegables para la autoclasificación temática impulsaron otra mejora, pues atendiendo a la nueva realidad normativa de la ciudad en materia ambiental y de movilidad se añadió la categoría "Madrid ZBE-toda la ciudad" dentro del asunto "Zonas bajas emisiones". Las otras categorías solicitadas se valoraron, pero no se consideró conveniente incluirlas (por ser objeto de muy pocas solicitudes y para no hacer el desplegable inmanejable y

Información de Firmantes del Documento

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/04/2026 13:49:27
CSV : CT5NRTJQ6S4HUUL2

MADRID

obligar a usar continuamente la barra de desplazamiento) y así se explicó a las personas reclamantes, recordándoles además que siempre pueden seleccionar la opción "Otros" en el caso de no encontrar una categoría que les satisfaga.

En cuanto a las reclamaciones quejándose del tiempo limitado para rellenar el formulario, que expiraba antes de haber podido finalizarlo, se explicó a las personas reclamantes por qué los formularios electrónicos (no solo estos) tienen un tiempo estipulado para su cumplimentación (para proteger la seguridad y privacidad de los datos que se introducen en él y para evitar que la sesión se quede abierta en el dispositivo ocupando memoria y recursos del servidor durante mucho tiempo sin necesidad) y se les dieron consejos para cumplimentarlos fácil y rápidamente (como escribir el texto de la solicitud en un Word, en el caso de que sea demasiado largo, o tener la documentación que se quiere adjuntar preparada de antemano). No obstante, y tras las ampliaciones realizadas en años anteriores a partir de los 6 minutos iniciales, también a raíz de diversas reclamaciones, no se consideró necesario aumentar el tiempo para rellenarlo, por entenderse que ya es suficientemente amplio: 25 minutos, tal y como se avisa en el mensaje de cabecera del inicio del formulario.

Las reclamaciones que se quejaban de los datos requeridos (fundamentalmente personales y de localización) para presentar una SyR se respondieron explicando la necesidad de aportar todos los datos necesarios para la correcta tramitación de la solicitud, pero atendiendo siempre a su minimización y protección, especialmente de los datos personales. En este sentido se explicó por qué las SyR no podían ser anónimas (para posibilitar su gestión, poder comunicar y personalizar las respuestas y garantizar que estas –que a veces tienen información sensible– se envían a las personas realmente interesadas) y también por qué no se consideraba necesario que la aplicación calculara automáticamente la letra del Documento Nacional de Identidad a partir de sus dígitos numéricos (tal y como reclamó en varias ocasiones un mismo ciudadano), dado que esta forma parte indisoluble del DNI al igual que los números. Asimismo se explicó que consignar el dato "Sexo" tiene carácter voluntario y que está incluido en el formulario con fines meramente estadísticos, en cumplimiento del artículo 20 de la *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*, para acomodar todas las actuaciones municipales a los objetivos de la Ley. También se detalló cómo consignar en el formulario la localización de la incidencia (dato fundamental para su resolución) y que, en el caso de que no se conociera o no se pudiera seleccionar la localización exacta, se tiene siempre la opción de indicarla en "Descripción de la localización", que es un campo de texto libre. También se recordó a un usuario la conveniencia de indicar siempre la localización de las incidencias que reclama para agilizar su tramitación (en lugar de limitarse a aludir a solicitudes anteriores sobre la misma ubicación, lo que obliga a los supervisores y gestores SyR a buscar entre miles de solicitudes para poder averiguar y cumplimentar la localización que permitirá tramitar correctamente la incidencia).

Por su parte, la solicitud que envió una persona invidente indicando que su condición le impedía rellenar algunos campos del formulario electrónico (pues los botones para enviar la información no estaban etiquetados) se trasladó a los informáticos municipales para que revisaran su accesibilidad.

Este mismo ciudadano invidente nos envió una reclamación indicando que no podía contestar correctamente la encuesta de satisfacción con el Sistema de Sugerencias

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/04/2026 13:49:27
CSV : CT5NRTJQ6S4HUUL2

y Reclamaciones porque algunos de sus campos no eran accesibles al lector de pantalla que utilizaba. El detalle de estas incidencias se trasladó a la empresa que se encargaba de realizar la encuesta, que realizó las modificaciones necesarias y posteriormente comprobó su correcto funcionamiento.

El resto de SyR recibidas sobre la encuesta anual de satisfacción con el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones han permitido difundir la información que se obtiene con esta investigación demoscópica que se lleva a cabo todos los años. En el caso concreto de la persona que reclamaba por la falta de información al respecto, se le explicó en qué consistía la encuesta y para qué se realizaba y se le enviaron los enlaces a la web municipal donde estaba publicada toda la información sobre ella, incluido el nombre de la empresa que la llevó a cabo y los números de teléfono desde los que se hacía (información que también tenía disponible el 010), así como la posibilidad de ejercer su derecho de oposición y de renunciar a participar. Por su parte, a la persona que reclamaba que se diera a conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía con el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (y no solo la cantidad y tipo de SyR tramitadas por el Ayuntamiento) se le explicó que desde hace años la Dirección General de Transparencia y Calidad mide dicha satisfacción mediante una encuesta anual y difunde sus resultados, enviándole los enlaces correspondientes a las encuestas de los últimos cinco años (publicadas tanto en el apartado web del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones como en el Banco de Estudios municipal) y a sus conjuntos de datos disponibles en el Portal de Datos Abiertos.

En el ámbito del Portal de Transparencia:

Ante la reclamación que se quejaba por la falta de publicación de algunos perfiles de vocales vecinos en el Portal de Transparencia, la Dirección General de Transparencia y Calidad contactó inmediatamente con la unidad responsable de canalizar la comunicación con los distritos municipales para que se recordara a los vocales vecinos su deber de publicar sus perfiles profesionales en la página web municipal Transparencia | Concejales, directivos y eventuales.

En este sentido, desde la Dirección General de Transparencia y Calidad se formulan recordatorios periódicos a las distintas unidades municipales para impulsar el cumplimiento de los deberes de publicidad activa previstos en la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid.

Asimismo, en 2025 se ha llevado a cabo la implantación de CIPAM (Catálogo de Información Pública del Ayuntamiento de Madrid), que es la herramienta de gestión del Catálogo de Información Pública, que sistematiza la presentación de la información objeto de publicidad activa y su detalle, recoge los periodos de actualización, las normas que justifican la presencia de cada obligación, entre otra información, y permite a la ciudadanía controlar el cumplimiento de estas obligaciones. Desde el punto de vista de la gestión interna, ha supuesto un gran avance, mejorando el control con un sistema de avisos a las unidades gestoras ante la proximidad de la desactualización de la información, que ha contribuido notablemente a una mayor rigurosidad en el cumplimiento de estas obligaciones.

Información de Firmantes del Documento

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/04/2026 13:49:27
CSV : CT5NRTJQ6S4HUUL2

MADRID

Por su parte, las felicitaciones se contestaron agradeciendo los comentarios y el interés mostrado, y manifestando el estímulo que suponen para el Ayuntamiento de Madrid en su mejora continua en el desarrollo de buenas prácticas en materia de transparencia, datos abiertos y acceso a la información.

En el ámbito del acceso a la información pública:

El caso concreto del expediente de acceso a la información pública en el que se reclamaba por haber sido resuelto sin haberse tenido en cuenta la subsanación presentada durante su tramitación se resolvió explicando a la persona reclamante que en el momento de dictarse la resolución de desistimiento su subsanación aún no había entrado en el registro específico de la Dirección General de Transparencia y Calidad, pero, además, una vez se tuvo conocimiento de dicha subsanación, se dio de alta una nueva solicitud de acceso a la información pública, que dio lugar a tres expedientes (por ser tres los órganos competentes en las distintas materias afectadas) que terminaron con la concesión total de la información solicitada. Asimismo, y para evitar situaciones similares y asegurar una comunicación más directa con el servicio administrativo responsable, además de recordar a la persona reclamante la forma de presentación de subsanaciones o aclaraciones, se incluyó el enlace específico a la página web correspondiente para su aportación electrónica, algo que ya figuraba en las plantillas de requerimientos de subsanación.

En cuanto a la SyR por no haber recibido respuesta a su solicitud de acceso a la información pública, tras comprobar que el expediente aún se encontraba dentro del plazo legalmente establecido para resolver (20 días hábiles desde su presentación), se informó a la persona reclamante de esta circunstancia y del plazo establecido por la normativa de transparencia aplicable en el Ayuntamiento de Madrid. A pesar de ello, se recordó a la unidad gestora responsable de la solicitud la necesidad de atenderla y la fecha en que concluiría el plazo y, posteriormente, se constató que la resolución de ese procedimiento se dictó dentro del plazo previsto y concediendo la información solicitada.

Además, para todos los expedientes de solicitud de acceso a información pública, la Dirección General de Transparencia y Calidad, como coordinadora de este procedimiento, lleva a cabo recordatorios a todas las unidades gestoras en relación con los expedientes cuyo plazo de resolución está próximo a expirar, como mecanismo para prevenir que se produzca el transcurso del plazo de resolución sin que esta se haya notificado al solicitante. Estos recordatorios se efectúan a través del sistema de gestión de este tipo de expedientes (SIGSA), lo que garantiza su recepción por parte de las unidades gestoras.

Para asegurar su realización, en 2025 concluyó un desarrollo de SIGSA en el marco del proyecto PR2336 promovido por la Dirección General de Transparencia y Calidad, gracias al cual, entre otros aspectos, estos recordatorios se efectúan de forma automatizada por la propia aplicación.

Información de Firmantes del Documento

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/04/2026 13:49:27
CSV : CT5NRTJQ6S4HUUL2

MADRID

También, con ocasión de este mismo proyecto que concluyó en 2025, se han introducido modificaciones en el flujo guiado del procedimiento en SIGSA, que han supuesto una agilización de la tramitación y de la resolución de estas solicitudes, unificando en un solo trámite la propuesta y la resolución del procedimiento de acceso a la información pública.

Otras mejoras del procedimiento a través de este proyecto han sido la simplificación del formulario de presentación de la solicitud, la modificación de todas las plantillas de actos administrativos en clave de lenguaje claro e inclusivo y de accesibilidad, la creación de nuevas plantillas para trámites específicos, y la programación de comunicaciones automáticas a las personas solicitantes sobre el alta y número de su solicitud y su plazo de resolución.

En el ámbito del Portal de Datos Abiertos:

Ante la reclamación sobre la falta de actualización de un conjunto de datos (sobre multas de circulación) publicado en el Portal de Datos Abiertos, se explicó a la persona reclamante que estos datos se actualizan por meses, pero se publican con un desfase de entre tres y cuatro meses con respecto a aquel en que se produce la descarga porque previamente el conjunto pasa por un proceso de comprobación, consolidación y validación en la propia unidad responsable de la información, para garantizar la calidad del dato. En ese momento los datos estaban actualizados hasta abril de 2025.

Respecto a la SyR sobre una posible incidencia o laguna en un conjunto de datos del Portal de Datos Abiertos ("Tráfico. Histórico de datos del tráfico desde 2013"), se explicó a la persona solicitante (que requería la información para elaborar su trabajo de fin de grado sobre predicción de intensidad de tráfico mediante modelos de aprendizaje automático) que (tal y como figura en el documento de "Estructura y contenido del fichero de datos tráfico histórico" publicado junto al conjunto de datos) puede ocurrir que alguno de los sensores de los puntos de medida del tráfico no registre puntualmente la información por condiciones meteorológicas, daños físicos o alguna otra circunstancia, en cuyo caso no se contabiliza.

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

Además, durante 2025 se continuó llevando a cabo la ejecución del contrato promovido por IAM en el marco del proyecto solicitado por la Dirección General de Transparencia y Calidad PR2273 para la implantación del nuevo Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid con tecnología CKAN, que ha concluido en el mes de febrero de 2026, y que ha supuesto un gran avance en la reutilización de

Información de Firmantes del Documento

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/04/2026 13:49:27
CSV : CT5NRTJQ6S4HUUL2

MADRID

datos abiertos, ofreciendo grandes mejoras técnicas y funcionalidades que facilitan la explotación de los datos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2025.

Las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas han permitido una mejora continuada de la información ofrecida y una detección de las necesidades ciudadanas.

Las medidas correctoras adoptadas han conllevado la resolución de las SyR con explicación de la información publicada existente y los mecanismos y plazos para su obtención, publicación y actualización. Del mismo modo, han permitido dar satisfacción a los solicitantes de acceso a la información pública, respetando los plazos de resolución del procedimiento establecidos.

Además, se constata la expectativa ciudadana de que la información objeto de publicidad activa se encuentre permanentemente actualizada y de recibir la información solicitada en el plazo más breve posible. Ello refuerza la conveniencia de seguir trabajando en la línea de realizar recordatorios continuados a las unidades gestoras en relación con la información publicada y con los expedientes de acceso a la información pública próximos a la expiración de su plazo de resolución. En este sentido, los trabajos orientados a su automatización han supuesto un apoyo y refuerzo de carácter permanente a estas unidades que incide en la prevención de retrasos.

La implantación del nuevo Portal de Datos Abiertos y de CIPAM constituyen un avance de gran trascendencia en la puesta a disposición ciudadana de la información pública y en facilitar su uso, explotación, comprensión y control.

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

Concretamente, en el Portal de Datos Abiertos se da la posibilidad de solicitar la publicación de conjuntos de datos desde la sección “Colabora”, se pone a disposición de la ciudadanía un formulario de contacto en la sección “Acerca de datos abiertos”, y en cada conjunto de datos específico del Catálogo de datos se pueden incluir comentarios relativos a él. En el caso del Portal de Transparencia, al final de cada contenido publicado se ofrece la posibilidad de comunicar posibles errores detectados en la información. Y, con carácter general, en ambos portales se incluye la posibilidad de contactar con el Ayuntamiento en el pie de página.

Información de Firmantes del Documento

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/04/2026 13:49:27
CSV : CT5NRTJQ6S4HUUL2

MADRID

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

En lo que se refiere al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, un hito muy importante, planificado en 2025 con IAM, será la implantación en 2026 de la posibilidad de presentar las SyR a través del formulario electrónico utilizando un certificado electrónico. Esta funcionalidad, solicitada por la Dirección General de Transparencia y Calidad desde hace varios años, facilitará y agilizará la presentación de solicitudes por parte de la ciudadanía (pues implicará el volcado de datos personales necesarios) y supondrá una garantía añadida a la seguridad del Sistema.

También destaca la adaptación del formulario electrónico para la presentación de SyR a las nuevas necesidades planteadas por la ciudadanía, como la posibilidad de adjuntar documentos en formato de vídeo, la inclusión de nuevas categorías de clasificación temática o la revisión constante para garantizar su accesibilidad digital (también de la encuesta de satisfacción anual que se envía por correo electrónico). Todas estas medidas, junto con las tomadas en 2023 y 2024 (como el aumento del tiempo de sesión o la inclusión de mensajes explicativos en la interfaz) han redundado en un descenso de las reclamaciones sobre el propio formulario SyR a lo largo de los años.

Por último, a lo largo de 2025 se ha insistido por diversos medios (cursos de formación obligatoria, comunicaciones genéricas y personalizadas enviadas por correo electrónico a las unidades gestoras) en la necesidad de que las unidades se comprometan en profundidad con la calidad de las respuestas que envían a la ciudadanía, incluidas la rapidez en su tramitación y la identificación de las personas responsables de dichas unidades. En este sentido, la Dirección General de Transparencia y Calidad ha acentuado en 2025 su labor de supervisión, coordinación y control de las SyR, para que las respuestas de las unidades se adapten a los criterios de calidad previstos en la Ordenanza 19/2019 y a la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones.

LA DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
Ángela Pérez Brunete
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 29/04/2026 13:49:27
CSV : CT5NRTJQ6S4HUUL2

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Tipo de Expediente

Unidad	Tipo de Expediente	Número de Solicitudes	Porcentaje
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencia	106	02,58%
	Reclamación	2.780	67,57%
	Felicitación	1.228	29,85%
	Total	**4.114**	**100%**

Evolución Interanual por Tipo de Expediente

Unidad	Tipo de Expediente	2022	2023	2024	2025	Evolución (%) 2024 / 2025
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencia	130	85	60	106	76,67%
	Reclamación	3.539	2.787	1.538	2.780	80,75%
	Felicitación	598	514	729	1.228	68,45%
	Total	**4.267**	**3.386**	**2.327**	**4.114**	**76,79%**

Clasificación de expedientes por Sexo

Unidad	Tipo de Expediente	Sexo	Número de Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencia	MUJER	50
		HOMBRE	56
		Total	**106**
	Reclamación	MUJER	1.662
		HOMBRE	1.118
		Total	**2.780**
	Felicitación	MUJER	716
		HOMBRE	512
		Total	**1.228**
	Total		**4.114**

Clasificación de las SYR por Materias y Submaterias

Materia	Submateria	Total 2024	Total 2025	Evolución (%) 2024 / 2025
Atención Ciudadana	Redes Sociales	21	11	-47,62%
	Cita previa	9	20	122,22%
	Avisos Madrid	3	3	0,00%
	Chat en línea	40	26	-35,00%
	Oficinas de Atención a la Ciudadanía	1.523	3.114	104,46%
	Teléfono 010	717	740	3,21%
	Página Web	14	19	35,71%
	OAMR		164	---
	Cita previa - Sistema y aplicación informática		17	---

Estado de tramitación

Unidad	Tipo de Expediente	Archivadas sin respuesta	Contestadas	No admitidas	Total Terminadas
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencia	0	102	4	**106**
	Reclamación	0	2.749	31	**2.780**
	Felicitación	0	1.228		**1.228**
	Total	**0**	**4.079**	**35**	**4.114**

Localización por Dependencia Municipal

Dependencia municipal	Sugerencia	Reclamación	Felicitación	Total
OAC ARGANZUELA	0	24	46	70
OAC BARAJAS	0	7	141	148
OAC CARABANCHEL	1	38	19	58
OAC CENTRO	2	30	26	58
OAC CHAMARTÍN	1	52	207	260
OAC CHAMBERÍ	0	47	116	163
OAC CIUDAD LINEAL	0	35	56	91
OAC FUENCARRAL - EL PARDO	0	45	35	80
OAC HORTALEZA	3	13	51	67
OAC LATINA	2	47	24	73
OAC MONCLOA - ARAVACA	1	29	20	50
OAC MORATALAZ	0	18	22	40
OAC NUMANCIA	0	13	10	23
OAC PUENTE DE VALLECAS	1	24	15	40
OAC RETIRO	0	37	33	70
OAC SALAMANCA	0	25	35	60
OAC SAN BLAS	0	22	14	36
OAC SANCHINARRO	0	16	92	108
OAC TETUÁN	0	33	30	63
OAC USERA	1	32	23	56
OAC VICÁLVARO	1	4	36	41
OAC VILLA DE VALLECAS	2	25	10	37
OAC VILLAVERDE	0	20	20	40
OFICINA AUXILIAR DE ARAVACA	0	8	2	10
OFICINA AUXILIAR DE EL PARDO	1	5	16	22
OFICINA DE APOYO LAS TABLAS	0	1	2	3
DEPARTAMENTO 010	29	617	108	754
SIN DEPENDENCIA	61	1.495	18	1.574
OAMR Registro Circulación	0	7		7
OAMR Registro ATM Ramón Power	0	4		4
OAMR Registro ATM Hierro	0	3		3
OAMR Registro Alcaldía	0	1		1
OAMR Registro ATM Raimundo Fernández Villaverde	0	1		1
OAMR Registro Economía y Hacienda	0	1	1	2
OAMR Registro Familia	0	1		1
Total	**106**	**2.780**	**1.228**	**4.114**

Motivo de la SyR

Motivo de la SyR	Sugerencia	Reclamación	Felicitación	Total
Accesibilidad de la página web	4	2		**6**
Avisos y peticiones	3	31		**34**
Cambio domicilio permisos tráfico	0	1		**1**
Censo electoral	0	1		**1**
Chat en línea	1	25		**26**
Cierre de OAC por motivos técnicos	1	9		**10**
Cierre por aforo en OAC	0	2		**2**
Cita previa	28	1.227	2	**1257**
Covid-19		1		**1**
Identificación electrónica Cl@ve, DNIe, otros	1	61		**62**
Identificación electrónica (Cl@ve, FNMT, otros) - Cita previa	0	29		**29**
Identificación electrónica (Cl@ve, FNMT, otros) - Tramitación	0	1		**1**
Impresos y formularios	0			
Información General	28	138	940	**1.106**
Información urbanística	0	20	1	**21**
Insuficiente personal en OAC	0	3		**3**
No especificado	7	46		**53**
Otros servicios prestados en OAC - Cita previa	0	6		**6**
Padrón	2	151		**153**
Padrón-Tramitación	2	49		**51**
Padrón-Cita Previa	1	39		**40**
Percepción tiempo excesivo respuesta	7	73		**80**
Percepción de trato inadecuado	10	387		**397**
Percepción de buen trato recibido	0	3	285	**288**
Peticiones servicios sociales	0			
Registro	2	34		**36**
Registro-Cita Previa	2	69		**71**
Registro - Tramitación	0	14		**14**
Registro - Atención y trato	0	9		**9**
Sanciones tráfico	0	37		**37**
SER	1	85		**86**
Sistema SyR	1	14		**15**
Tarjeta Azul	1	17		**18**
Tarjeta Madrid Mayor	0	13		**13**
Teleasistencia domiciliaria	0	2		**2**
Tributos periódicos	1	95		**96**
X	2	2		**4**
ZBEDEP: Distrito Centro y Plaza Elíptica	1	81		**82**
SIN MOTIVO	0	3		**3**
Total	**106**	**2.780**	**1.228**	**4.114**

Durante 2025 se han tramitado 2.780 reclamaciones dirigidas a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía frente a las 1.538 de 2024. **Esto supone un aumento de un 80,75%.** Este incremento probablemente se ha debido a las dificultades que han tenido los ciudadanos durante determinados periodos del año para la obtención de citas previas, tal como se constata al realizar a continuación el análisis de los motivos de las reclamaciones. El incremento de citas solicitadas, especialmente por trámites de Padrón, que se ha producido durante todo el año, además de la demanda de atenciones (sin cita previa) de final del año por la implantación de la nueva Tasa de Gestión de Residuos, junto con la reorganización de las agendas para permitir las atenciones a las personas mayores sin cita previa, parecen encontrarse detrás del notable aumento de la presión sufrido por el sistema de cita previa que está implementado y sobre la disponibilidad de citas para la ciudadanía.

En línea con lo que se acaba de exponer, los motivos de las reclamaciones de 2025 que presentan valores más elevados son, de mayor a menor: “Cita previa”, “Percepción de trato inadecuado” y “Padrón”, siendo el primero de ellos el que destaca sobre manera de entre todos ellos. El incremento de este motivo de reclamación entre 2024 y 2025 (de 361 a 1.227, esto es, un 240%), es el dato principal que explica el significativo aumento del número total de reclamaciones que se ha señalado en el párrafo anterior.

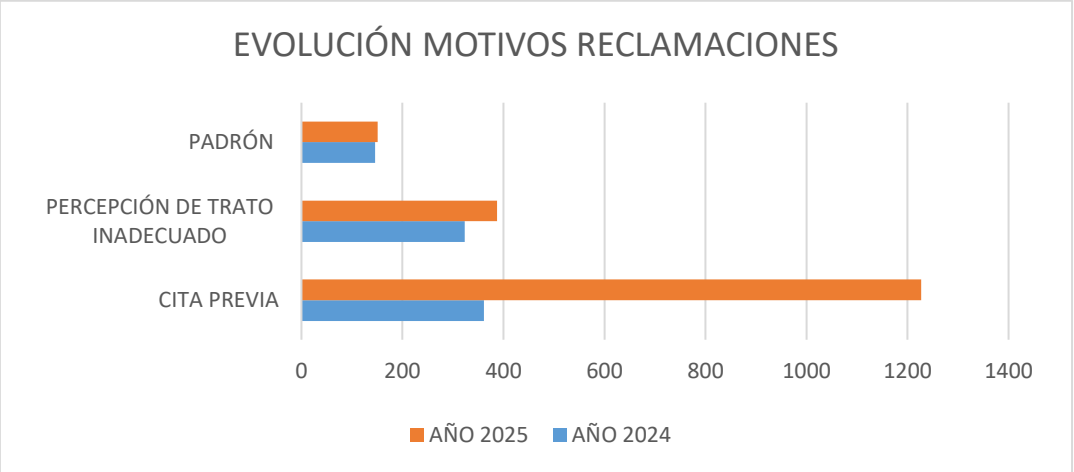


Gráfico nº 1 (Fuente: Power BI)

En el ámbito de las felicitaciones ha habido un incremento del 68,45% respecto a 2024. En valores absolutos, se han tramitado 1.228 felicitaciones, lo que supone, además, el 29,85% del total de expedientes tramitados. Así, prácticamente 1 de cada 3 personas

utiliza el sistema de sugerencias y reclamaciones, en materia de atención a la ciudadanía, para agradecer el servicio prestado. Esta relación ha ido aumentando paulatinamente de manera casi constante desde 2022, cuando era de menos de 1 de cada 7 personas.

El análisis de los indicadores de tiempo que ofrece PowerBI, nos muestra que **el número de escritos resueltos en dos meses o menos en 2025 ha sido del 99,98%** (sólo una SyR superó el plazo de 2 meses para su contestación), lo cual constituye una mejora con respecto a 2024, cuando este valor se situó en un 98,67%.

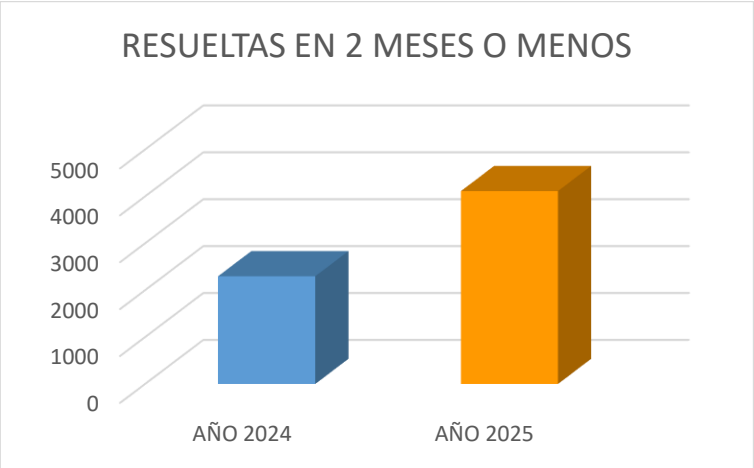


Gráfico nº 2 (Fuente: Power BI)

Adicionalmente constatar que se mantiene el compromiso de las Cartas de Servicio del canal 010 y de las OAC, en donde se refleja que se contestarán en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses, al menos, el 90% de los expedientes del 010 y el 70% de los de las OAC.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2025 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2026

Una vez realizado el análisis de las causas que han motivado las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2025 por Línea Madrid (Dirección General de Atención a la Ciudadanía), se indican las áreas en las que pueden desarrollarse acciones de mejora, dando cuenta de las actuaciones ya realizadas durante 2025 y aquellas que quedan como propuestas de actuación previstas en un futuro próximo.

2.1 Relación de mejoras ya implantadas durante 2025:

1. **Avisos (App y web municipal)**
   - Mejora de los contenidos informativos en madrid.es relacionados con el servicio de avisos, con el objetivo de clarificar la información y simplificar su comprensión por parte de la ciudadanía.
   - Mejora de las respuestas automatizadas a la ciudadanía, eliminando respuestas predefinidas poco útiles (como cancelaciones por motivos técnicos o presupuestarios).
   - Incorporación de mejoras en la geolocalización en la App móvil, incluyendo información explícita sobre el tratamiento de los datos de ubicación y actualización de la política de privacidad.

2. Cita previa

- Mejora de los tiempos de respuesta en sugerencias y reclamaciones (SYR) vinculadas al servicio de cita previa, en línea con los compromisos de la Carta de Servicios.
- Desarrollo de evolutivos técnicos de la aplicación de cita previa, incluyendo nuevas funcionalidades y mejoras en los canales de comunicación con la ciudadanía.

3. Información y atención a la ciudadanía

Mejora general de los contenidos informativos y procedimientos de atención, con el objetivo de facilitar la comprensión de los trámites y reducir incidencias en la tramitación.

4. Movilidad y estacionamiento regulado (SER y ZBE)

- Implantación del Sistema de Alerta de Denuncias de Tráfico (SADT), que informa a la ciudadanía de la existencia de denuncias relacionadas con vehículos vinculados a su perfil.
- Mejora de funcionalidades en la aplicación de gestión del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), incluyendo:
    - Nuevos filtros en informes para distinguir diferentes tipos de autorizaciones comerciales.
    - Implementación de validaciones automáticas de datos de entrada. o Restricciones en la modificación de titulares de domiciliación bancaria.
    - Actualización de mensajes y nomenclatura (por ejemplo, sustitución de "Madrid Central" por "Distrito Centro").

5. Padrón

- Implantación del servicio EPOBS 50 – Servicios Digitales, que permite realizar por sede electrónica trámites que anteriormente requerían presencia física, entre ellos:
    - alta padronal,
    - cambio de domicilio,
    - renovación y confirmación de residencia de extranjeros.
- Refuerzo de las medidas de control y prevención del fraude en el padrón, con mayor verificación documental y escaneo sistemático de la documentación presentada.
- Fomento del uso de canales telemáticos para la obtención de certificados padronales.

6. Tributos

Mejora de procesos relacionados con gestiones tributarias y procedimientos asociados, orientadas a mejorar la información facilitada a la ciudadanía y la eficiencia en la tramitación.

2.2 Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

Entre las áreas de mejora que han propuesto de cara a su próxima realización se encuentran las siguientes:

- Entrega en las OAC de la Tarjeta de Estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida.

- Utilización de la Plataforma de Intermediación de Datos para poder comunicar a otras administraciones los cambios de domicilio de Padrón.
- Análisis y, en su caso, mejora de la cobertura telefónica y de datos para las comunicaciones móviles en el interior de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- Instalación de dispositivos para permitir a la ciudadanía identificarse mediante el DNI digital en el teléfono móvil (App MiDNI).

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Desde los canales de Línea Madrid se han contabilizado un total de 11.942.440 servicios, lo que supone un aumento del 14,32% respecto a 2024. Por otra parte, el portal institucional www.madrid.es ha tenido 19.372.236 visitas y 50.172.504 páginas vistas, lo que equivale a un aumento del 6,84% de las visitas al portal con respecto al año anterior.

Las **cartas de servicios** constituyen un instrumento para evaluar la calidad con la que los servicios se prestan, adquiriendo compromisos, cuyo cumplimiento se revisa anualmente a través de indicadores en el primer trimestre de cada año vencido.

Línea Madrid dispone de cinco Cartas de Servicios (en adelante CS), relacionadas con los canales de atención a la ciudadanía, Registro y con la cita previa:

- CS del Teléfono 010: Aprobada: 18/05/2006. Certificada: 15/12/2023. Evaluada: 27/02/2026.
- CS de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid: Aprobada: 24/05/2007. Certificada: 15/12/2023. Evaluada: 02/03/2026.
- CS del Portal web municipal: Aprobada: 9/09/2010. Certificada: 15/12/2023. Evaluada: 10/03/2026.
- CS de Cita Previa: Aprobada: 29/03/2014. Certificada: 15/12/2023. Evaluada: 03/03/2026.
- CS de Servicios del Registro: probada: 29/05/2014. Certificada: 15/12/2022. Evaluada: 20/02/2026.

Por otra parte, la **Satisfacción global de las personas usuarias de Línea Madrid a través de sus canales de atención** ha alcanzado una puntuación en 2025 de **8,47** puntos. Los valores fijados para los objetivos de satisfacción ciudadana se encuentran en la Memoria de los objetivos e indicadores presupuestarios y se puede observar el grado de cumplimiento obtenido en la Memoria de Calidad 2025 recientemente publicada.

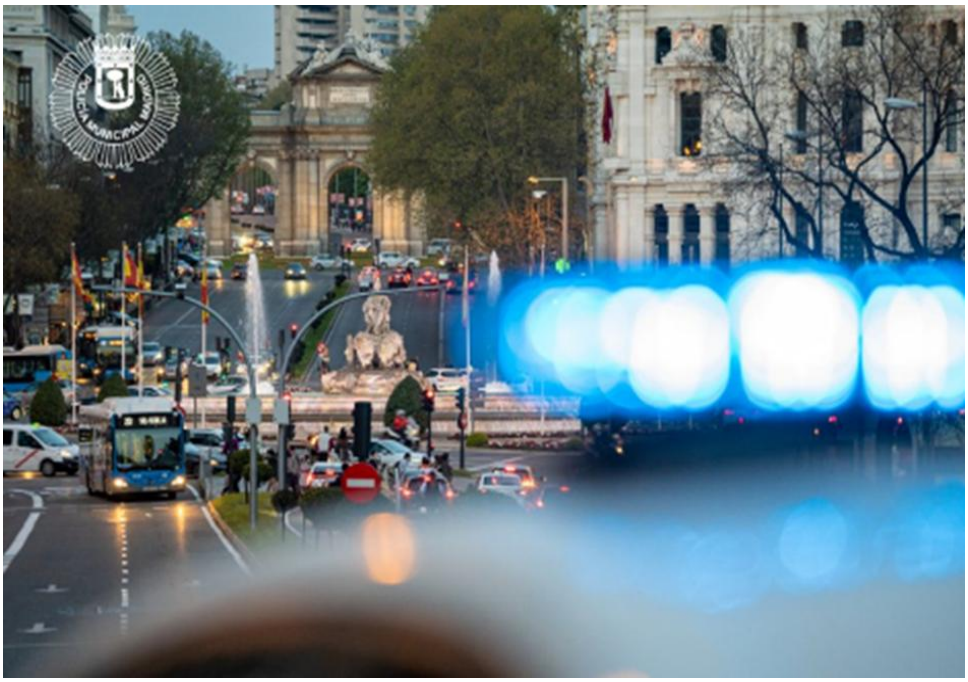
María Teresa Jiménez Ortiz
Directora General de Atención a la Ciudadanía
Firmado electrónicamente

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID



Dirección General de Policía Municipal
Avda. Principal, Edificio de La Pipa – 28011 Madrid dlf
dgseguridad@madrid.es

SELLO EXCELENCIA 400-499 Año 2023

MADRID

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU

Las sugerencias y reclamaciones constituyen, además de un **espacio esencial de participación ciudadana**, una **herramienta estratégica para la mejora continua de la calidad de los servicios públicos** y para la orientación de la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía.

El **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR) del Ayuntamiento de Madrid** está diseñado no solo para identificar ámbitos de mejora en la prestación de los servicios municipales, sino también para **detectar las causas que dificultan su funcionamiento óptimo**. En este sentido, el SyR se configura como un **instrumento imprescindible de análisis**, que permite planificar y priorizar propuestas de actuación orientadas a alcanzar **mayores niveles de eficacia, transparencia y calidad** en los servicios públicos municipales.

El **Informe Anual elaborado por las unidades gestoras** ofrece a los responsables municipales y a la ciudadanía una **visión global y evaluativa de la prestación de los servicios públicos durante el año 2025**. Asimismo, permite identificar las circunstancias que han condicionado su funcionamiento y **poner en valor las medidas adoptadas para corregir las deficiencias detectadas**, reforzando así el compromiso del Ayuntamiento de Madrid con la **mejora continua, la rendición de cuentas y la atención a las demandas ciudadanas**.

El informe que presenta la Dirección General de Policía Municipal aborda las siguientes cuestiones:

1. **Análisis de las Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (SyR) recibidas**, con el objetivo de identificar y reflejar los principales motivos que han dado lugar a su presentación durante el año 2025, permitiendo detectar tendencias y ámbitos susceptibles de mejora en la prestación del servicio.

2. **Descripción de las acciones y medidas adoptadas durante el año 2025**, así como de aquellas **previstas para su implantación en el año 2026**, orientadas a dar respuesta a los ámbitos de mejora detectados a partir del análisis de las SyR.

3. **Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.**

4. **Análisis del grado de satisfacción de las personas usuarias del servicio de Sugerencias y Reclamaciones de la Dirección General de Policía Municipal de Madrid**, de acuerdo con los resultados recogidos en el **Anexo I** del presente informe.

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

La **Dirección General de Policía Municipal de Madrid** concibe el **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR)** como un **canal fundamental de participación ciudadana** en los asuntos públicos, que permite recoger de forma estructurada las aportaciones de la ciudadanía y reforzar la relación entre la Administración y las personas usuarias de los servicios municipales.

Desde esta Dirección General, el sistema SyR se configura como un **instrumento clave para la mejora continua**, al permitir identificar tanto los **ámbitos de prestación susceptibles de mejora** como las **causas que dificultan el adecuado funcionamiento de los servicios**. Asimismo, constituye un medio eficaz para **planificar y priorizar propuestas de actuación**, con el objetivo de alcanzar los más altos niveles de **eficacia, transparencia y calidad** en los servicios prestados por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid.

A través del análisis de las SyR, es posible **conocer de manera directa la percepción de la ciudadanía y de los grupos de interés**, identificar los principales problemas detectados y **diseñar las actuaciones necesarias para su corrección**, garantizando una respuesta adecuada y reforzando un modelo de **atención integral a la ciudadanía**.

El sistema SyR se integra, además, como una **herramienta estratégica de apoyo a la gestión**, contribuyendo a mejorar el grado de alineación entre los objetivos operativos y estratégicos de la organización, de acuerdo con un **modelo de gestión orientado a la excelencia**, tal y como se refleja en la figura que se presenta a continuación.

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

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

Metodología utilizada para el tratamiento SyR.

Desde la **Dirección General de Policía Municipal de Madrid**, y con el objetivo de establecer una **metodología homogénea y eficaz** que permita mejorar tanto el servicio prestado a la ciudadanía como los procesos internos de gestión, se articula un **procedimiento sistemático** que se desarrolla a través de **diferentes fases o etapas claramente definidas**.

El proceso se inicia en el momento en que se recibe una solicitud a través del sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR). A partir de ese momento, y de conformidad con el **modelo de gestión descentralizado establecido**, se llevan a cabo las siguientes actuaciones:

- **Recopilación de información y elaboración de la contestación**, a cargo de la **Dirección / Sección de Calidad y Transparencia**, en aquellos casos en los que las sugerencias o reclamaciones no requieren una actuación específica, así como el **seguimiento de las actuaciones** a través del sistema **SAC-PM (Servicio de Atención a la Ciudadanía de Policía Municipal)**.
- Cuando se trata de una **demanda de servicio no urgente** que requiere un tratamiento progresivo en el tiempo, la solicitud se asigna a la **Sección de Convivencia y Prevención**, que asume la responsabilidad de la recepción, gestión. Estas actuaciones se incorporan y tramitan a través del **Sistema de Gestión Digital de Expedientes (GEDIE)**, siempre que la solicitud sea susceptible de ser tratada mediante este procedimiento y desde la Comisaría correspondiente.
- En aquellos casos en los que resulta necesaria la **intervención de otros servicios municipales** (Áreas o Direcciones Generales), las denominadas **SyR de carácter múltiple** al incluir en un mismo escrito asuntos que corresponden competencialmente a distintas unidades gestoras son **desglosadas**, con el fin de garantizar un tratamiento adecuado y una **respuesta integral y coordinada**.
- Asimismo, puede producirse la **inadmisión de determinadas solicitudes** cuando no cumplen las condiciones establecidas para su tramitación. Las causas más habituales son la reiteración de escritos, su carácter inapropiado o insultante, o el hecho de referirse a cuestiones sometidas a procedimientos específicos regulados por normativa propia y cuya competencia corresponde a **otra Administración Pública**.
- Como **buena práctica y elemento clave de mejora continua**, se realiza una **encuesta de satisfacción a todas las personas usuarias del servicio**, con el fin de conocer su valoración sobre la atención recibida y cerrar el ciclo completo del proceso de gestión.

Una vez analizadas las causas, tramitadas y respondidas las distintas SyR, los **datos del sistema son tratados y explotados** mediante un resumen estructurado, organizado en diferentes bloques, orientados a realizar un **análisis cualitativo y cuantitativo** de las sugerencias,

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

reclamaciones y felicitaciones registradas. Dicho análisis tiene en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

- Número total de expedientes tramitados.
- Principales causas y motivos de las SyR.
- Desglose por comisarías, secciones u otras unidades.
- Tiempos de respuesta.
- Felicitaciones recibidas.
- Resultados de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias.
- Fuentes de información empleadas.

El análisis de las Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (SyR) recibidas durante el año 2025 ha permitido identificar los principales motivos que han dado lugar a su presentación, así como disponer de una visión global del funcionamiento del servicio y detectar ámbitos de actuación orientados a la mejora continua.

Las actuaciones derivadas de dicho análisis se encuentran plenamente alineadas con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid y con el propósito de reforzar la seguridad ciudadana, articulándose a través de un modelo integral de seguridad que combina la respuesta policial inmediata con la planificación, la anticipación y la prevención, desde una visión proactiva que contribuye a consolidar Madrid como una ciudad segura y resiliente.

En el ámbito de la actividad policial, las SyR recibidas en el sistema en relación con las actuaciones desarrolladas por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid se alinean con los "Procesos Operativos" definidos en el Mapa de Procesos de la organización, así como con los criterios de calidad asociados a su prestación, permitiendo evaluar su eficacia y detectar oportunidades de mejora en cada uno de ellos, que se detallan a continuación:

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

1. **Atención Ciudadana.**
2. **Convivencia.**
3. **Seguridad Ciudadana**
4. **Servicios Especiales.**
5. **Seguridad Vial.**
6. **Felicitaciones.**
7. **Sugerencias.**
8. **Policía Judicial**
9. **Información y Comunicación**
10. **Grandes emergencias y catástrofes**

Gestión de las solicitudes SYR por la Dirección General de Policía Municipal.

Durante el periodo analizado, la Dirección General de Policía Municipal (Sección de Calidad y Transparencia) ha gestionado un total de 4.275 solicitudes registradas en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (SYRCI), correspondientes a sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de la ciudadanía. De este volumen, 2.947 solicitudes (aproximadamente el 69%) fueron derivadas a SACP_M, garantizando su tratamiento a través de los canales ordinarios de gestión y seguimiento distribuidos en la organización.

El resto, 1.328 solicitudes (en torno al 31%), fueron gestionadas directamente a través del circuito centralizado de la Policía Municipal, bajo la coordinación de la Sección de Calidad y Transparencia, sin derivación a SACP_M. Estas solicitudes no derivadas corresponden a casos en los que la Dirección General asume un papel de análisis y tratamiento centralizado, recabando información de la Comisaría Integral de Distrito competente cuando es necesario, con el fin de elaborar una respuesta precisa y adecuada al ciudadano. De este total, 480 expedientes (36,1% de las solicitudes gestionadas directamente) fueron tramitados íntegramente por la propia Sección de Calidad y Transparencia, mientras que el resto se distribuyó entre las distintas

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

comisarías zonales y otras dependencias, en función de la naturaleza y localización de cada caso.

Este circuito refleja un modelo de gestión en el que se combinan, por un lado, la tramitación a través del canal SACP_M y, por otro, la atención directa desde la Dirección General en aquellos casos que requieren una especial valoración, coordinación o detalle en la contestación.

En conjunto, la distribución entre solicitudes derivadas y no derivadas pone de manifiesto un enfoque de gestión que busca equilibrar la eficiencia en la tramitación con la calidad y personalización de las respuestas, especialmente en los asuntos que, por su naturaleza, requieren un tratamiento más centralizado y una coordinación más intensa con las Comisarías Integrales de Distrito.

ÁREA DE ACTIVIDAD	BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIA SyR
SEGURIDAD	ATENCIÓN CIUDADANA	-Quejas hacia el operador 092 por trato inadecuado. -Quejas hacia el operador 092 por gestión de la llamada. -Quejas por la demora en la atención telefónica 092 o por la no recepción telefónica. - Quejas al 092 por no presencia de patrulla. -Gratuidad 092. -Falta de respecto presencial (OAC, patrullas) -Desconocimiento de procesos en la actuación presencial. -Retraso en el servicio prestado patrullas -Desacuerdo con la actuación presencial. -Trato inadecuado telefónico Comisarias. -Retraso/desatención telefónica Comisarias.
	CONVIVENCIA	-Sinhogarismo -Madrid Rio, patinetes y VMP, consumo de alcohol en vía pública, perros sueltos y sin bozal, y suciedad. -Venta ambulante -Ruidos en domicilio, por terraza/local de ocio/ LEPAR, por tráfico, derivados de la convivencia vecinal, carga y descarga de vehículos, en la vía pública en horario diurno/nocturno, por alarma, por consumo de alcohol en vía pública, por obras o industrias, por música a gran volumen y por músicos callejeros. -Consumo/tenencia de alcohol y drogas en vía pública -Perros sueltos/bozal/deyección. -Infracciones por obras -Infracciones a la OOMM de limpieza de espacios públicos, gestión de residuos y economía circular. -Infracción de OOMM vertidos residuos sólidos y peligrosos.

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

		-Palomas, gatos y otros animales. -Actos vandálicos y conductas incívicas - Inspecciones LEPAR - Grafitis y Pintadas
	SEGURIDAD CIUDADANA	-Inseguridad Ciudadana -Inseguridad colegios -Prostitución -Limpiadores de cristales callejeros y aparcacoches. -Tráfico de drogas en vía pública/narcopisos -Estafa y otros fraudes -Ocupación ilegal en viviendas -Robos con fuerza o Violencia. - Bandas -Reyertas -Agresión a Policía Municipal -Delitos de maltrato animal/contra el medio ambiente
	SEGURIDAD VIAL	-Estacionamientos sobre la acera o paso de peatones -VTC -Cortes de tráfico -VMP, bicis. -Estacionamientos de carril de circulación, carga y descarga, carril bus, en doble fila, en salida de emergencia, en vado, en lugar reservado, estacionamientos indebidos colegios. -Atascos. -Soterramiento M-30 -Soterramiento A-5 -Soterramiento Madrid Nuevo Norte -PAUs
	SERVICIOS ESPECIALES	-Servicios especiales extraordinarios -Eventos culturales, exposiciones, ferias…. -Santiago Bernabeu -Formula 1 -Riyadh Air Metropolitano -IFEMA -La caja Mágica -Movistar Arena -Madrid Arena -Palacio Vistalegre -Estadio Vallecas -Campaña Navidad -Eventos Religiosos -Eventos Deportivos
	FELICITACIONES	- Felicitaciones por el servicio prestado.
	SUGERENCIAS	-Sugerencias Convivencia -Sugerencias Seguridad Ciudadana -Sugerencias Seguridad Vial y Movilidad -Sugerencias Servicios Especiales -Sugerencias Atención Ciudadana y trato incorrecto

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

	POLICÍA JUDICIAL	-P.E.A./Atestado/Alcoholemia -Siniestralidad Laboral.
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Pag Web- Contenidos
	GRANDES EMERGENCIAS Y CATASTROFES	-Sucesos de emergencias y catástrofes. - Simulacros.

Principales Causas/ Motivos de las SyR relacionadas con la Policía Municipal.

Convivencia vecinal.

Este bloque recoge aquellas **incidencias relacionadas con molestias ocasionadas por actividades o comportamientos de personas**, derivadas de diversas causas, y representa el **28,8 % del total de expedientes gestionados** a lo largo del año 2025. Dentro de este ámbito destacan especialmente los **actos vandálicos y las conductas incívicas**, que suponen aproximadamente el **25 % de las incidencias del bloque**.

Este tipo de situaciones se han registrado en el conjunto de las **Comisarías Zonales**, si bien presentan una **mayor concentración en los distritos de Carabanchel, Puente de Vallecas, Latina, Centro, Tetuán y Ciudad Lineal**, entre otros.

Entre las principales problemáticas detectadas se incluyen las siguientes:

- **Quejas relacionadas con la tenencia de animales**, fundamentalmente por el **abandono de excrementos en la vía pública** y por la **circulación de perros potencialmente peligrosos sin correa y/o bozal**, observándose un incremento de este tipo de incidencias en el *Parque Begoña Sepúlveda*, también conocido como *Parque José Luis Sampedro*, en el distrito de Chamberí.
- **Conductas incívicas derivadas del consumo de alcohol en la vía pública**, tanto en horario diurno como nocturno, que generan **molestias por ruidos**, así como **problemas de suciedad y deterioro del entorno urbano**.
- **Molestias ocasionadas por ruido**, que se distribuyen en los siguientes ámbitos:
  - Conflictos de **convivencia vecinal en el interior de viviendas**, derivados de fiestas particulares, música a elevado volumen, realización de obras, ladridos de animales, entre otros.
  - Incidencias en el **interior de locales sujetos a la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (LEPAR)**, así como las molestias producidas por la interacción de sus clientes.
  - Ruidos generados directamente en la **vía pública**.
- **Molestias en parques y zonas de recreo**, con una especial concentración de quejas en el **distrito de Carabanchel**, particularmente en el *Parque Emperatriz María de Austria*, así como un **incremento de incidencias en el Parque María Eugenia de Montijo*. Estas quejas se concentraron principalmente en los meses de **marzo, abril y mayo**, y estuvieron relacionadas con **concentraciones de personas, celebraciones y usos inadecuados de las zonas verdes**, con el consiguiente **deterioro y acumulación de suciedad**. Para dar respuesta a esta situación, se realizaron **actuaciones de seguimiento a través del sistema SAC-PM** y se **reforzó la presencia policial** mediante patrullajes programados de la **Comisaría Integral de Distrito de Carabanchel**, en coherencia con los compromisos establecidos en la **Carta de Servicios de la Policía Municipal**.

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

Seguridad ciudadana.

De las solicitudes recibidas en el **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR)** durante el año 2025, un total de **56 expedientes**, lo que representa el **4,2 % del total**, estuvieron vinculados a **cuestiones relacionadas con la seguridad**.

Se observó un **repunte significativo en el mes de septiembre**, especialmente en **entornos escolares**, como la *Escuela Infantil El Olivar*, y en diversos **espacios públicos**, entre los que destacan el *Parque Casino de la Reina*, *Parque Comunitario Almendro*, *Plaza de los Carros*, *Plaza de la Cebada* y el *Parque de la Chimenea*. Estas actuaciones se localizaron principalmente en los ámbitos territoriales correspondientes a las **Comisarías de Centro Sur, Centro Norte y Arganzuela**.

Las reclamaciones se centraron fundamentalmente en la **percepción de inseguridad ciudadana**, asociada a situaciones de **consumo y venta de sustancias estupefacientes**, **peleas** y **hurtos**. Para dar respuesta a estas incidencias, se llevaron a cabo **actuaciones específicas y seguimientos** a través de los **procedimientos establecidos en el sistema SAC-PM**, con el objetivo de aportar **respuestas más detalladas, eficaces y ajustadas a las necesidades detectadas**.

Cabe destacar, asimismo, que **el 32 % de los expedientes de este bloque correspondieron a sugerencias ciudadanas**, orientadas a la **mejora de la seguridad**, el **refuerzo de la presencia policial** y la **prevención en barrios y zonas sensibles**, lo que pone de manifiesto una **ciudadanía activa, comprometida y colaborativa** con la mejora de la seguridad ciudadana.

Seguridad vial.

Durante el año 2025, la **Policía Municipal de Madrid** ha reforzado de manera significativa su papel en la **gestión de la seguridad vial**, asumiendo la prestación de servicios en un **ámbito de actuación ampliado dentro de la almendra central delimitada por la Calle 30**, como consecuencia de la disminución de efectivos en el **Cuerpo de Agentes de Movilidad**. Esta ampliación de competencias ha permitido **garantizar la continuidad de la supervisión y el control del tráfico**, asegurando condiciones adecuadas de seguridad y fluidez en la circulación.

La cobertura se ha extendido a distintos distritos y barrios, entre los que destacan **Moncloa-Aravaca** (barrios de *Argüelles, Casa de Campo y Plaza de Cristo Rey*), **Salamanca** (*Recoletos, Goya y Fuente del Berro*) y **Tetuán**, donde se ha asumido la **totalidad del distrito**, reforzando la presencia policial y la atención a las demandas ciudadanas en materia de movilidad.

En este contexto, durante 2025 se gestionaron **268 expedientes relacionados con Seguridad Vial**, lo que representa el **20,2 % del total de solicitudes tramitadas directamente**. Las comisarías con mayor volumen de incidencias en este bloque coinciden con aquellas que presentan una **mayor densidad de tráfico y actividad comercial**, destacando **Carabanchel, Latina, Usera, Puente de Vallecas, Chamartín y Centro**. En las comisarías de menor tamaño, las solicitudes se relacionaron principalmente con **estacionamientos indebidos en entornos escolares**, accesos a viviendas y zonas de **carga y descarga**.

Entre los **motivos más frecuentes** figuran las **infracciones de tráfico y seguridad vial**, los **estacionamientos indebidos** (sobre aceras, pasos de peatones, en doble fila o en plazas reservadas para personas con movilidad reducida), los **cortes de tráfico** y las incidencias derivadas de **obras de gran envergadura**, como el **soterramiento de la A-5 en el distrito de Latina**, que ha provocado un incremento de la congestión viaria y de las reclamaciones relacionadas con la movilidad. Asimismo, el **uso creciente de vehículos de movilidad personal (VMP) y bicicletas** ha generado nuevas demandas de **regulación y control**, especialmente en zonas céntricas y de elevada afluencia peatonal.

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

La **Sección de Calidad y Transparencia** ha sido la unidad que ha dado respuesta a un mayor número de solicitudes ciudadanas en materia de Seguridad Vial, gracias a la **disponibilidad de informes previos elaborados por las distintas comisarías**, lo que ha permitido ofrecer **respuestas ágiles, coordinadas y eficaces**, sin necesidad de requerir información adicional.

Desde el punto de vista territorial, destacan las solicitudes orientadas al **refuerzo de la presencia policial para prevenir estacionamientos indebidos** en los distritos de **Carabanchel, Usera y Latina**, así como las **incidencias de tráfico registradas en el distrito de Latina**, principalmente vinculadas a las obras de infraestructuras mencionadas.

En resumen, la **gestión de la seguridad vial durante 2025** ha estado marcada por la **adaptación a nuevas demandas de movilidad**, la atención a incidencias derivadas de **grandes actuaciones urbanas** y una **respuesta eficaz a las reclamaciones ciudadanas**, consolidando el **compromiso de la Policía Municipal de Madrid con la seguridad, la ordenación del tráfico y la mejora de la movilidad urbana**.

Atención Ciudadana.

Referido a la atención prestada por Policía Municipal, incluyendo:

- Quejas hacia el operador 092 por trato inadecuado.
- Quejas hacia el operador 092 por gestión de la llamada.
- Quejas por la demora en la atención telefónica 092 o por la no recepción telefónica.
- Quejas al 092 por no presencia de patrulla.
- Gratuidad 092.
- Falta de respecto presencial (OAC, patrullas).
- Desconocimiento de procesos en la actuación presencial.
- Retraso en el servicio prestado patrullas.
- Desacuerdo con la actuación presencial.
- Trato inadecuado telefónico Comisarias.
- Retraso/desatención telefónica Comisarias.
- Sugerencias Atención Ciudadana y trato incorrecto.

Durante el año 2025 se **registraron 240 reclamaciones relacionadas con la Atención a la Ciudadanía**, lo que representa el 18 % del total de expedientes gestionados. Dentro de este bloque, la tipología más significativa fue la correspondiente al desacuerdo con la actuación presencial, que concentró **el 73 % de las reclamaciones, fundamentalmente derivadas de discrepancias con respecto a las intervenciones realizadas por los agentes.**

Las comisarías con mayor número de incidencias en Atención Ciudadana coinciden, en general, con aquellas que asumen un mayor volumen de servicios policiales y atención presencial, destacando los ámbitos territoriales de **Centro Sur, Centro Norte, Carabanchel, Latina, Puente de Vallecas y Chamartín.**

En las comisarías de menor tamaño, aunque el número de reclamaciones es sensiblemente inferior, los motivos recurrentes se relacionan principalmente con desacuerdos en la intervención policial o con la gestión de las llamadas al servicio telefónico 092. Estos casos han sido objeto de análisis específico con el fin de reforzar los procedimientos operativos y el marco formativo, garantizando un tratamiento integral de las reclamaciones mediante seguimientos individualizados y, en su caso, procesos de mediación.

Asimismo, otras reclamaciones de menor incidencia cuantitativa han sido igualmente evaluadas con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y asegurar una respuesta adecuada y homogénea a todas las demandas ciudadanas. En aquellos supuestos que lo han requerido, determinadas incidencias han sido tramitadas por la unidad de Asuntos Internos de la Dirección General de Policía Municipal, de conformidad con los procedimientos establecidos.

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

- **Servicios Especiales.**
  - Eventos deportivos
  - Riyadh Air Metropolitano
  - Eventos culturales, exposiciones y ferias, religiosos
  - Santiago Bernabéu.
  - Campaña Navidad
  - Sugerencias Servicios Especiales

Durante el año 2025 se registraron **107 expedientes** vinculados a **Servicios Especiales**, lo que representa el **8,1 % del total de solicitudes gestionadas directamente**. Este bloque integra reclamaciones y sugerencias relacionadas con la **organización, desarrollo e impacto** de eventos **deportivos, culturales y religiosos**, así como de **campañas municipales de carácter especial** celebradas en la ciudad.

Entre los **motivos más habituales** destacan los **eventos deportivos de gran afluencia**, como los celebrados en el *Estadio Santiago Bernabéu* y el *Riyadh Air Metropolitano*, así como **grandes eventos culturales, exposiciones, ferias** y la **Campaña de Navidad**. Las reclamaciones se centraron en **molestias por ruidos**, **conductas incívicas**, cuestiones de **seguridad ciudadana**, **cortes de tráfico** y **dificultades de acceso para las personas residentes en las zonas afectadas**. Resulta especialmente reseñable el **incremento de solicitudes registrado en el mes de noviembre**, coincidiendo con la celebración de la **Liga NFL** y la implantación de **restricciones peatonales** asociadas a dicho evento.

La gestión de estos expedientes ha requerido una **coordinación centralizada de los dispositivos policiales desde la Jefatura**, así como una **estrecha colaboración entre las distintas Comisarías de Distrito y la Comisaría de Servicios Especiales**, con el objetivo de **minimizar el impacto de los eventos en la vida cotidiana de los barrios**, garantizar la **seguridad ciudadana** y preservar la **convivencia vecinal**.

Las **sugerencias ciudadanas** recibidas ponen de manifiesto la importancia de **anticipar y mejorar la comunicación previa de cortes de tráfico, restricciones y dispositivos especiales**, así como la **valoración positiva de la información temprana y de una adecuada coordinación operativa**, aspectos clave para reducir las molestias y mejorar la percepción ciudadana de este tipo de actuaciones.

En conclusión, la **gestión de los Servicios Especiales durante 2025** ha evidenciado la **complejidad y el carácter transversal** de estos dispositivos, así como la necesidad de mantener una **planificación preventiva**, una **comunicación eficaz** y una **respuesta ágil y coordinada** ante las demandas ciudadanas, consolidando el **papel de la Policía Municipal de Madrid como garante del adecuado desarrollo de los grandes eventos en la ciudad**.

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

- **Felicitaciones.**
  - Felicitaciones por actuaciones concretas, aparte de reconocer los logros laborales y motivar los grupos de trabajo siempre son una dosis de motivación que impulsan a continuar superándose. Una plantilla satisfecha es mucho más productiva y se siente más comprometida.

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

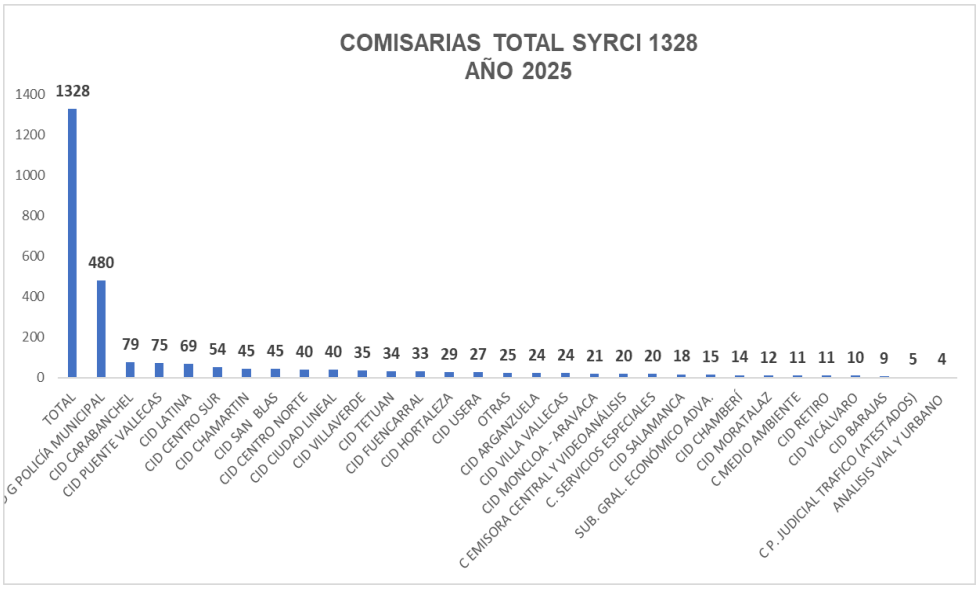
Resumen resultados cualitativos y cuantitativos por Comisarías Integrales de Distrito.

COMISARÍAS	AÑO 2025
D G POLICÍA MUNICIPAL	480
CID ARGANZUELA	24
CID BARAJAS	9
CID CARABANCHEL	79
CID CENTRO NORTE	40
CID CENTRO SUR	54
CID CHAMARTIN	45
CID CHAMBERÍ	14
CID CIUDAD LINEAL	40
CID FUENCARRAL	33
CID HORTALEZA	29
CID LATINA	69
CID MONCLOA - ARAVACA	21
CID MORATALAZ	12
CID PUENTE VALLECAS	75
CID RETIRO	11
CID SALAMANCA	18
CID SAN BLAS	45
CID TETUAN	34
CID USERA	27
CID VICÁLVARO	10
CID VILLA VALLECAS	24
CID VILLAVERDE	35
C EMISORA CENTRAL Y VIDEOANÁLISIS	20
C MEDIO AMBIENTE	11
SUB. GRAL. ECONÓMICO ADVA. C P. JUDICIAL TRAFICO (ATESTADOS)	5
C. SERVICIOS ESPECIALES	20
SUB. GRAL. ECONÓMICO ADVA.	15
ANÁLISIS VIAL Y URBANO	4
OTRAS	25
TOTAL	1328

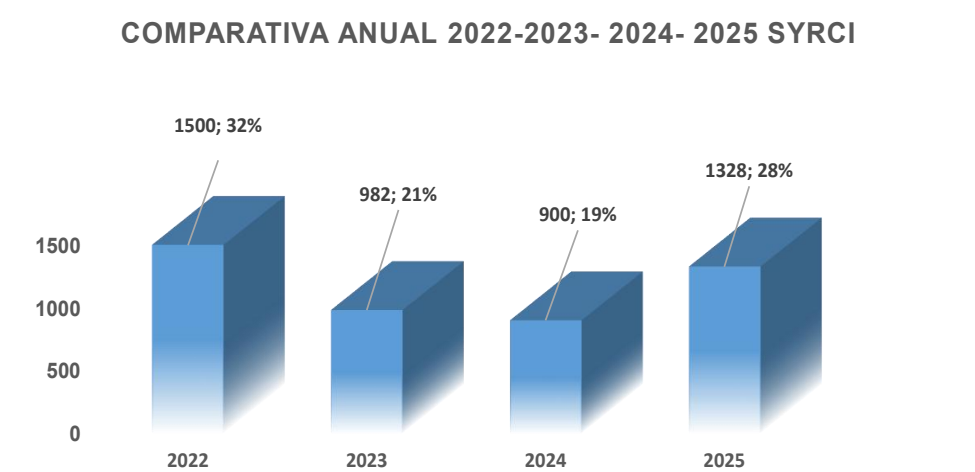
* EL TOTAL INCLUYE 251 SOLICITUDES NO ADMITIDAS Y 170 FELICITACIONES, TODAS ELLAS CONTESTADAS DENTRO DEL SISTEMA SYRCI.

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

DATOS COMISARÍAS TOTAL EXPEDIENTES SYRCI AÑO 2025



DATOS COMISARÍAS TOTAL EXPEDIENTES COMPARATIVA EVOLUCIÓN SYRCI AÑO 2022-2023-2024-2025

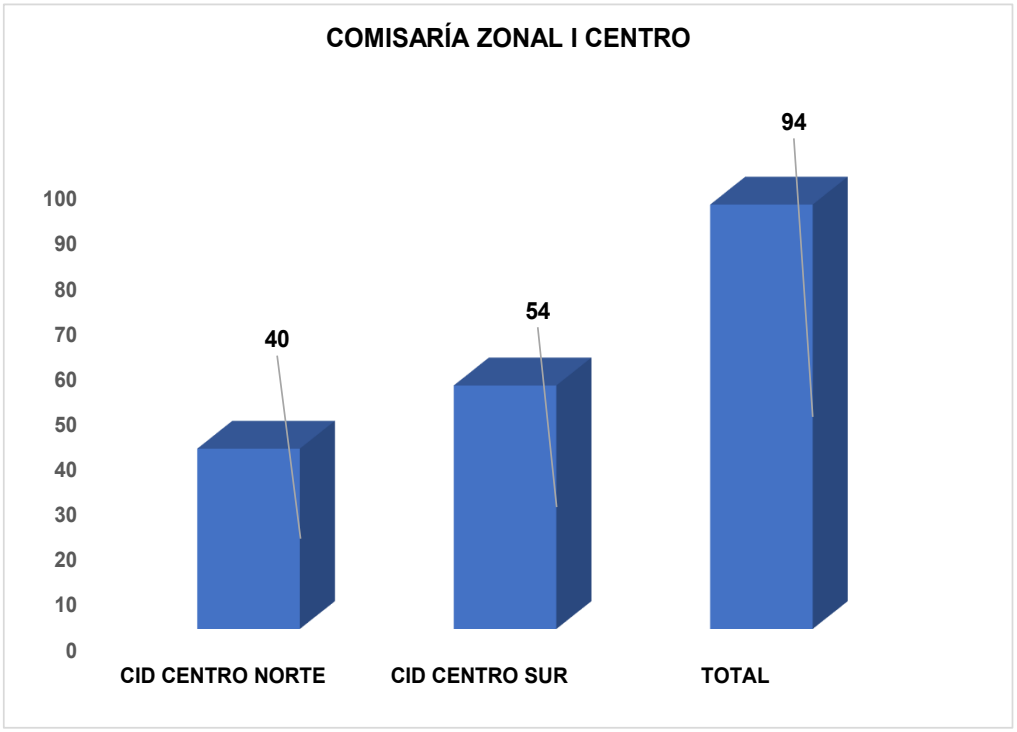


Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

DATOS COMISARÍAS DESGLOSE TOTAL EXPEDIENTES SYRCI **COMISARÍA PRINCIPAL ZONAL I** AÑO 2025

POLICÍA MUNICIPAL MADRID

ANUAL 2025	COMISARÍA ZONAL I CENTRO		
COMISARÍAS	CID CENTRO NORTE	CID CENTRO SUR	TOTAL
CATEGORIAS	SYR	SYR	SYR
ATENCIÓN CIUDADANA	10	16	26
CONVIVENCIA	13	8	21
SEGURIDAD CIUDADANA	1	2	3
SEGURIDAD VIAL	2	8	10
SERVICIOS ESPECIALES	0	4	4
IC	2	3	5
SUGERENCIAS	1	1	2
FELICITACIONES	11	8	19
NO ADMITIDAS	0	4	4
TOTAL	40	54	94

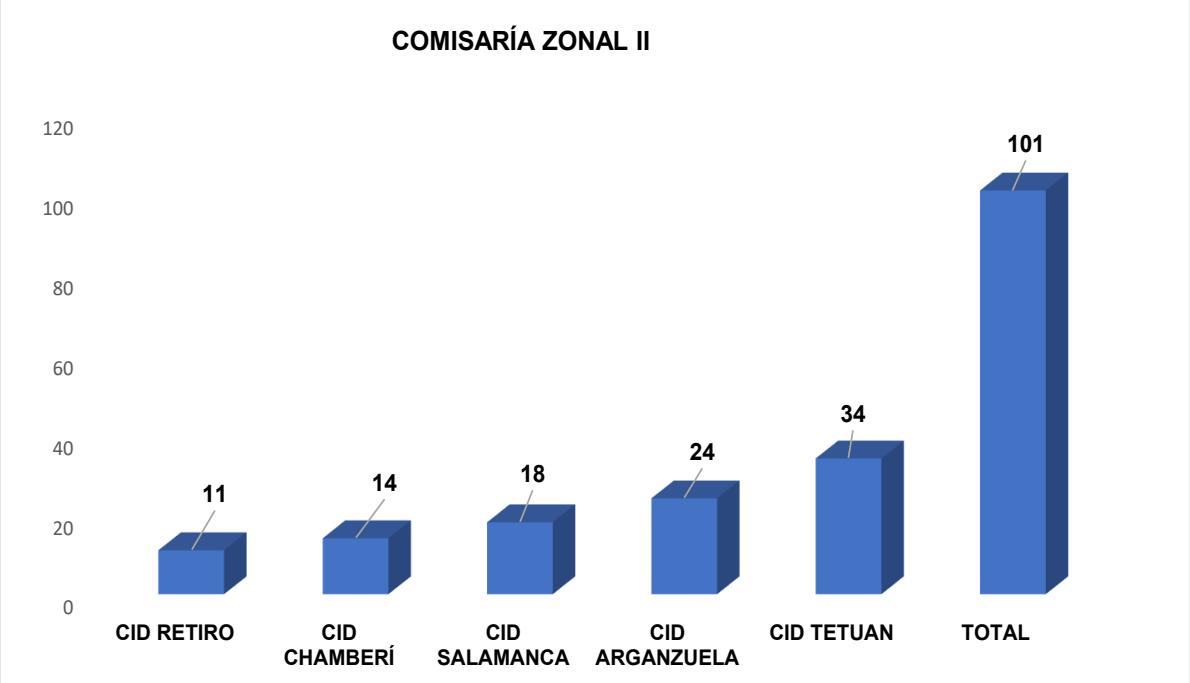


Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

DATOS COMISARÍAS DESGLOSE TOTAL EXPEDIENTES
SYRCI **COMISARÍA PRINCIPAL ZONAL II** AÑO 2025

POLICÍA MUNICIPAL MADRID

AÑO 2025	COMISARÍA ZONAL II					
CATEGORÍAS	CID ARGANZUELA	CID CHAMBERÍ	CID RETIRO	CID SALAMANCA	CID TETUÁN	TOTAL
	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR
ATENCIÓN CIUDADANA	4	5	2	4	5	20
CONVIVENCIA	4	4	2	6	8	24
SEGURIDAD CIUDA-DANA	0	0	0	0	2	2
SEGURIDAD VIAL	3	0	0	1	1	5
SERVICIOS ESPECIALES	1	0	0	0	0	1
IC	7	1	2	1	1	12
P. JUDICIAL	0	0	0	1	0	1
SUGERENCIAS	0	0	0	0	2	2
FELICITACIONES	3	3	4	4	13	27
NO ADMITIDAS	2	1	1	1	2	7
TOTAL	24	14	11	18	34	101

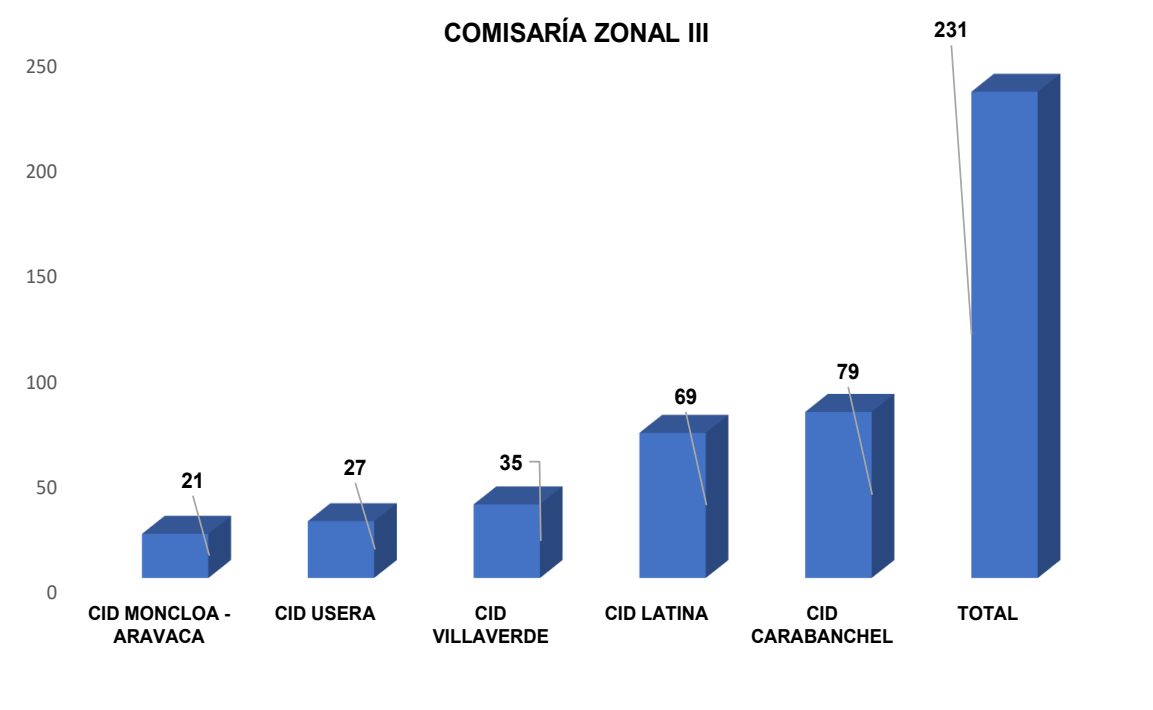


Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

DATOS COMISARÍAS DESGLOSE TOTAL EXPEDIENTES SYRCI
COMISARÍA PRINCIPAL ZONAL III AÑO 2025

POLICÍA MUNICIPAL MADRID

AÑO 2025	COMISARÍA ZONAL III					
CATEGORÍAS	CID CARABAN-CHEL	CID LATINA	CID MONCLOA	CID USERA	CID VILLA-VERDE	TOTAL
	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR
ATENCIÓN CIUDADANA	12	7	6	6	13	44
CONVIVENCIA	19	15	5	3	7	49
SEGURIDAD CIUDADANA	1	2	0	0	0	3
SEGURIDAD VIAL	22	17	0	12	1	52
SERVICIOS ESPECIALES	2	1	1	0	2	6
IC	4	3	1	1	1	10
POLICÍA JUDICIAL	0	0	3	0	0	3
SUGERENCIAS	1	3	0	1	1	6
FELICITACIONES	7	7	5	1	3	23
NO ADMITIDAS	11	14	0	3	7	35
TOTAL	79	69	21	27	35	231

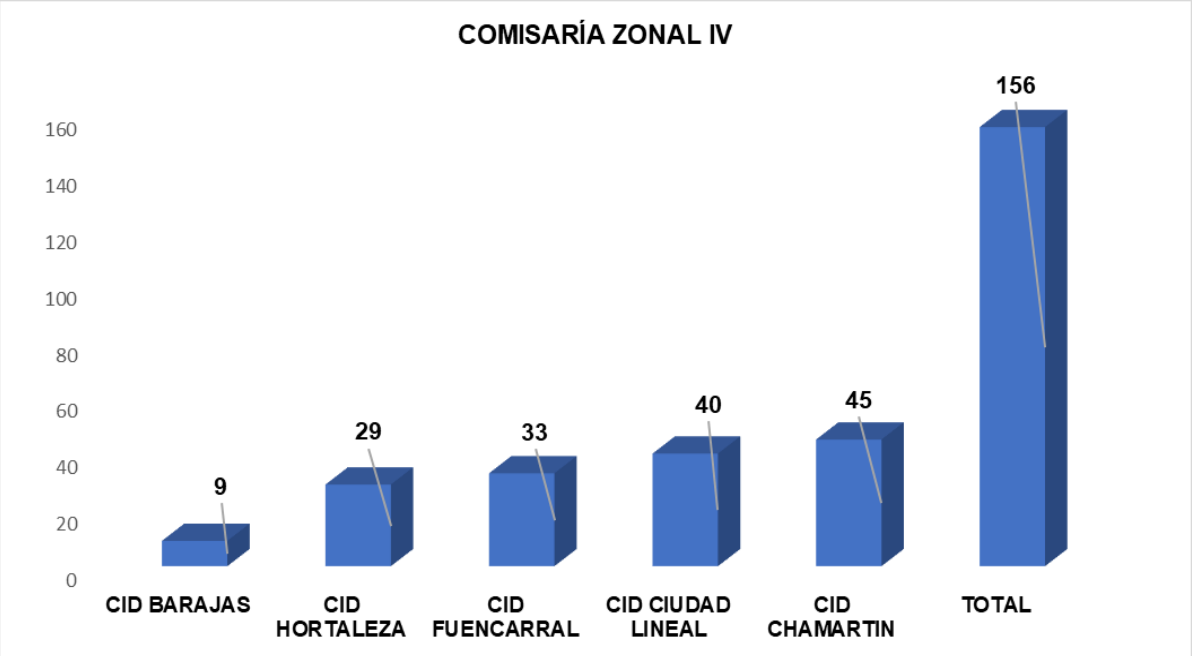


Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

DATOS COMISARÍAS DESGLOSE TOTAL EXPEDIENTES
SYRCI **COMISARÍA PRINCIPAL ZONAL IV** AÑO 2025

POLICÍA MUNICIPAL MADRID

AÑO 2025	COMISARÍA ZONAL IV					
CATEGORÍAS	CID BARAJAS	CID CHAMARTÍN	CID CIUDAD LINEAL	CID FUENCARRAL-EL PARDO	CID HORTA-LEZA	TO-TAL
	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR
ATENCIÓN CIUDA-DANA	3	6	4	7	7	27
CONVIVENCIA	0	4	14	3	5	26
SEGURIDAD CIUDA-DANA	0	0	0	1	1	2
SEGURIDAD VIAL	2	5	9	6	4	26
SERVICIOS ESPECIA-LES	1	17	0	3	0	21
POLICIA JUDICIAL	0	0	0	0	1	1
IC	2	1	1	1	2	7
SUGERENCIAS	0	1	0	0	0	1
FELICITACIONES	1	9	5	8	6	29
NO ADMITIDAS	0	2	7	4	3	16
TOTAL	9	45	40	33	29	156

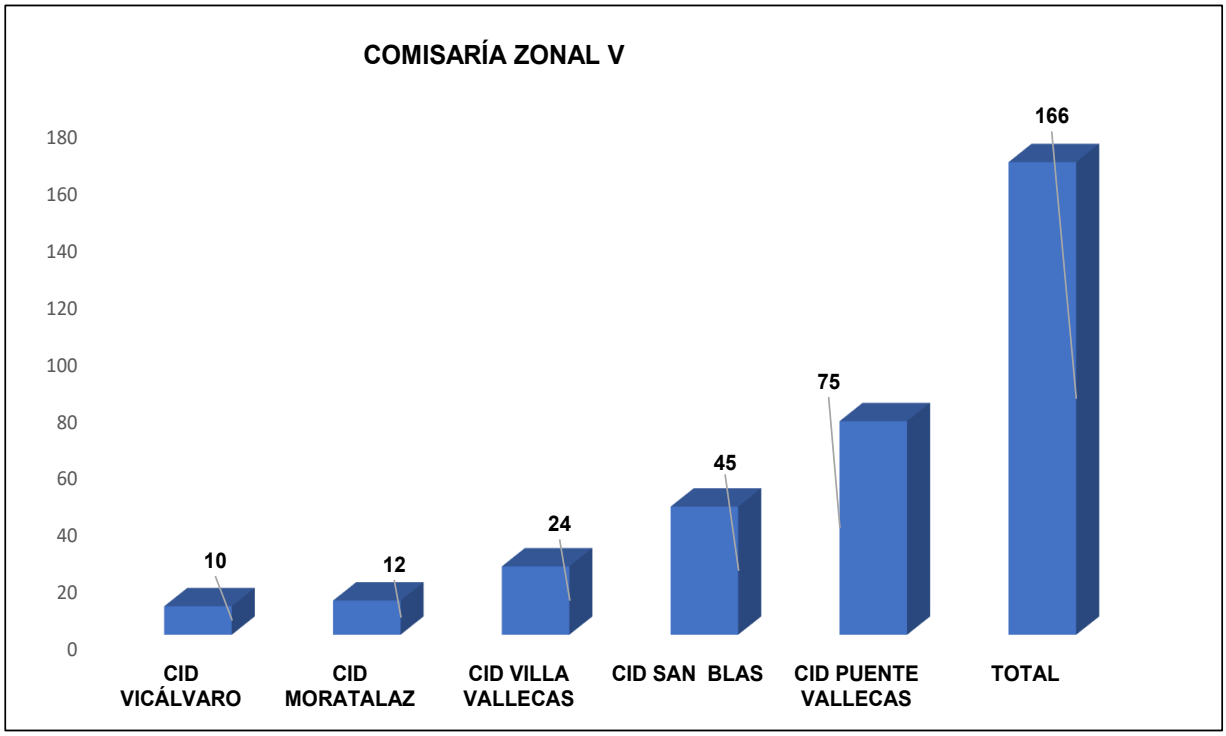


Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

DATOS COMISARÍAS DESGLOSE TOTAL EXPEDIENTES SYRCI
COMISARÍA PRINCIPAL ZONAL V AÑO 2025

POLICÍA MUNICIPAL MADRID

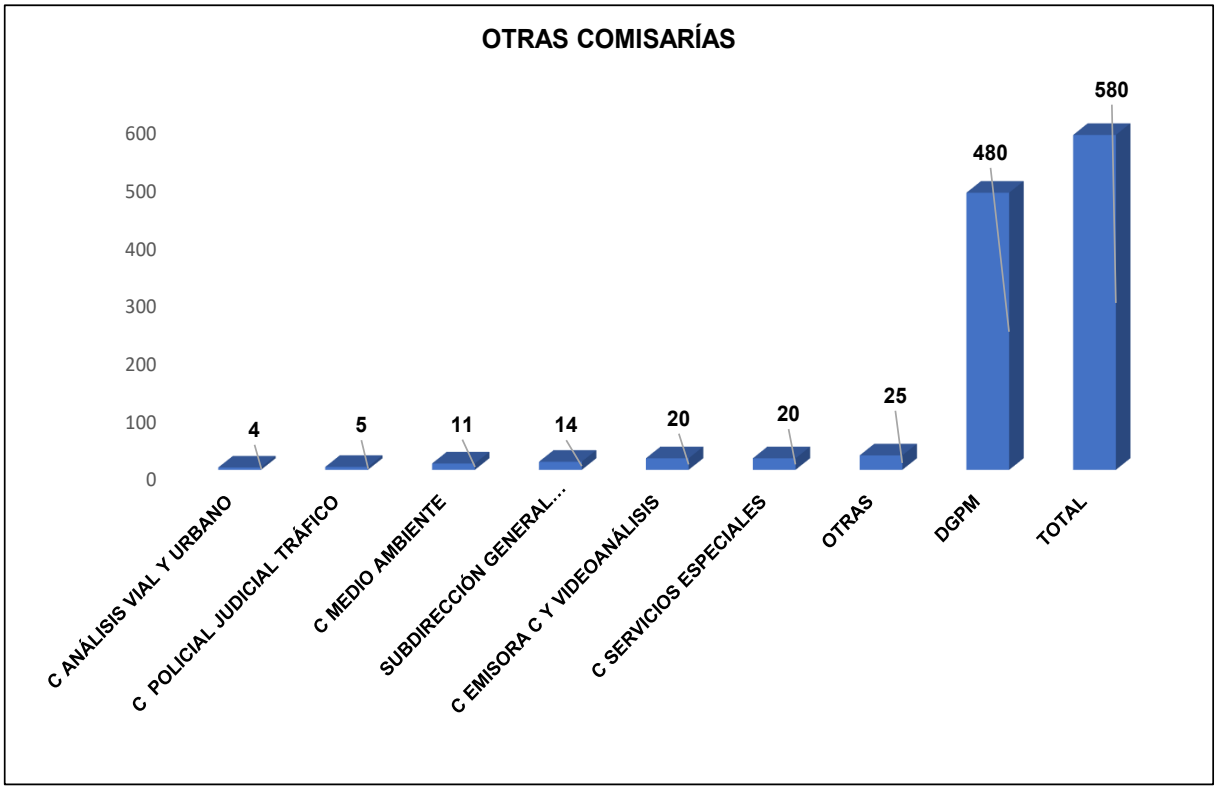
ANUAL 2025	COMISARÍA ZONAL V					
CATEGORÍAS	CID MORATALAZ	CID PUENTE VALLECAS	CID SAN BLAS	CID VICÁLVARO	CID VILLA VALLECAS	TO-TAL
	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR
ATENCIÓN CIUDA-DANA	0	13	6	1	4	24
CONVIVENCIA	3	11	3	3	2	22
SEGURIDAD CIUDA-DANA	0	1	1	0	0	2
SEGURIDAD VIAL	2	7	3	1	7	20
SERVICIOS ESPECIA-LES	1	17	16	0	0	34
IC	1	4	2	0	0	7
SUGERENCIAS	0	2	0	0	1	3
FELICITACIONES	4	12	7	4	3	30
NO ADMITIDAS	1	8	7	1	7	24
TOTAL	12	75	45	10	24	166



Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

DATOS COMISARÍAS DESGLOSE TOTAL EXPECIENTES SYCY
OTRAS COMISARÍAS AÑO 2025

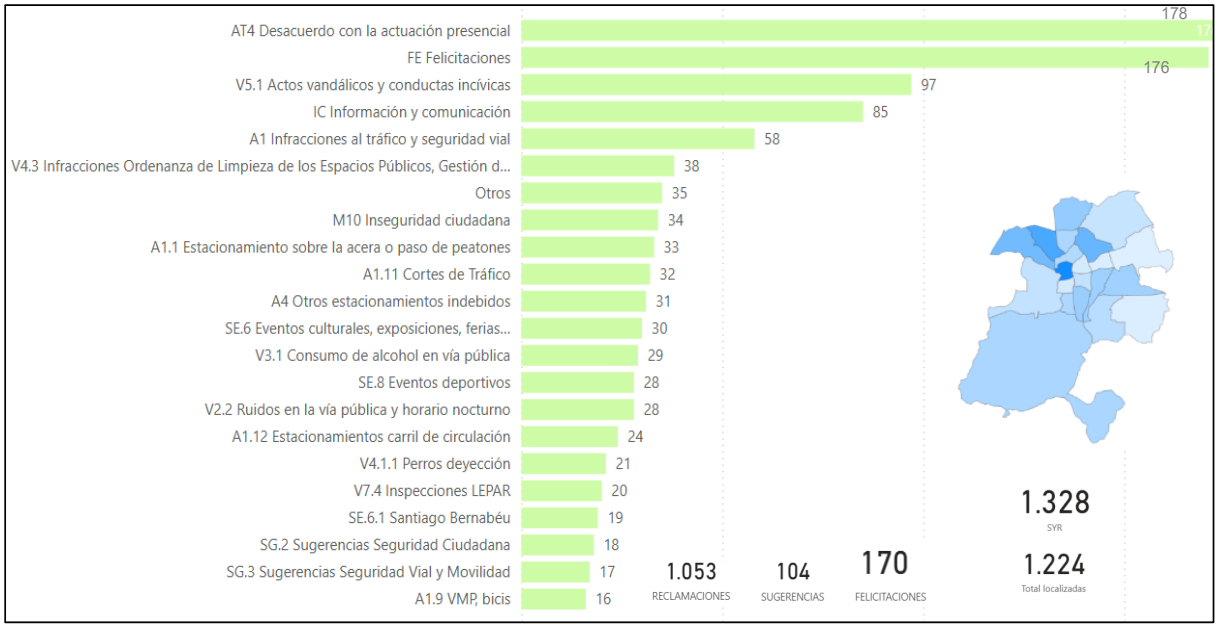
ANUAL 2025	OTRAS								
CATEGORÍAS	C EMISORA Y VIDEOANÁLISIS	C POLICIAL JUDICIAL TRÁFICO	DGPM	C. ANÁLISIS VIAL Y URBANO	SUBDIRECCIÓN GENERAL ECONÓMICO ADMI-NISTRATIVA	COMISARIA S.ESPECIALES	C. MEDIO AM-BIENTE	OTRAS	TOTAL
	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR
ATENCIÓN CIUDADANA	13	1	42	0	0	6	0	12	74
CONVIVENCIA	5	0	124	0	0	0	2	1	132
SEGURIDAD CIUDA-DANA	0	0	12	0	0	0	0	0	12
SEGURIDAD VIAL	0	2	57	1	0	0	0	0	60
POLICIA JUDICIAL	0	1	1	0	3	1	0	0	6
IC	0	0	22	0	10	1	0	7	40
SERVICIOS ESPECIA-LES	0	0	30	0	0	0	0	0	30
SUGERENCIAS	0	0	14	3	1	0	0	1	19
FELICITACIONES	2	1	14	0	0	12	9	4	42
NO ADMITIDAS	0	0	143	0	0	0	0	0	143
TOTAL	20	5	481	4	14	20	11	25	580



Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

DATOS DESGLOSE **CATEGORÍAS MÁS RELEVANTES**
AÑO 2025

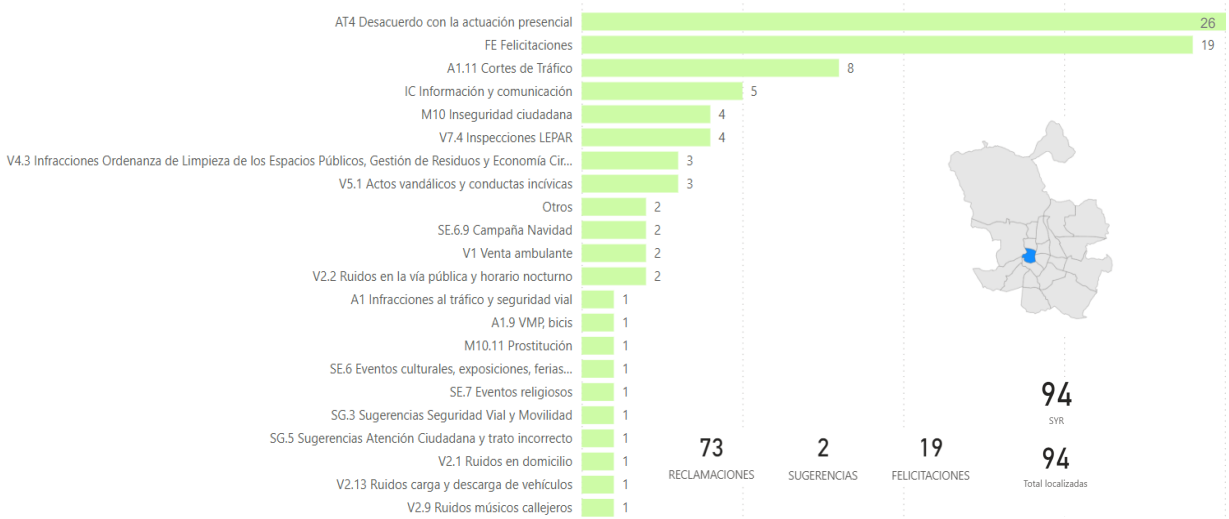
POLICÍA MUNICIPAL MADRID



REFLEJO DE CATEGORÍAS MÁS RELEVANTES

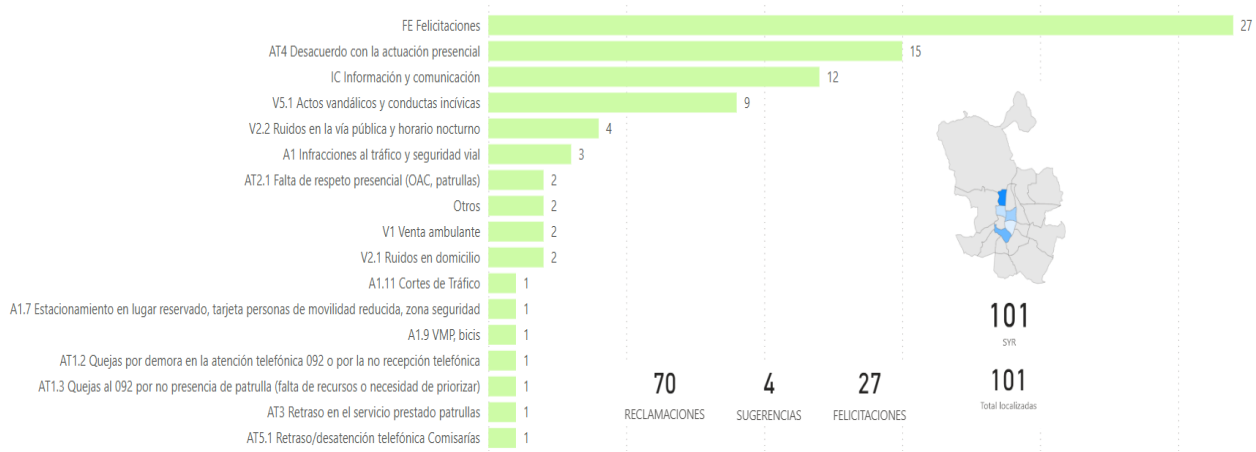
DATOS DESGLOSE **CATEGORÍAS MÁS RELEVANTES**
COMISARÍA PRINCIPAL ZONAL I AÑO 2025

POLICÍA MUNICIPAL MADRID



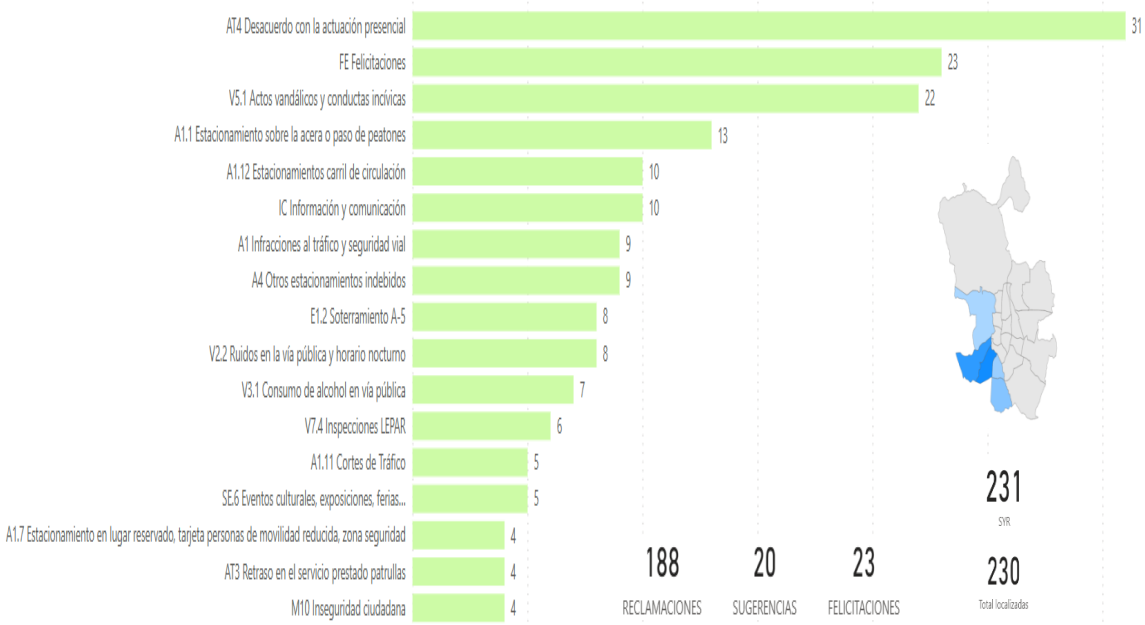
REFLEJO DE CATEGORÍAS MÁS RELEVANTES

DATOS DESGLOSE **CATEGORÍAS MÁS RELEVANTES** **COMISARÍA PRINCIPAL ZONAL II** AÑO 2025 SYRCI AÑO 2025



REFLEJO DE CATEGORÍAS MÁS RELEVANTES

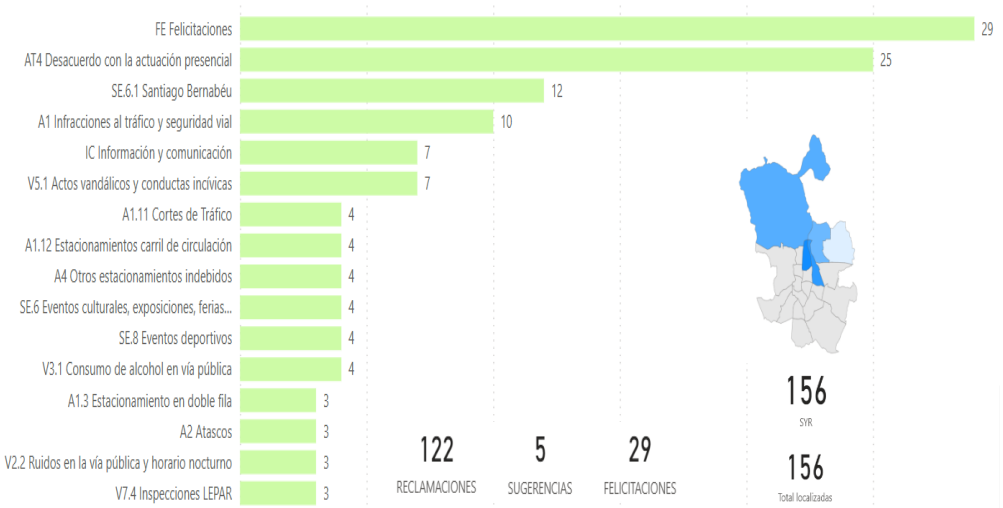
DESGLOSE CATEGORÍAS MÁS RELEVANTES **COMISARÍA PRINCIPAL ZONAL III** AÑO 2025 SYRCI AÑO 2025



REFLEJO DE CATEGORÍAS MÁS RELEVANTES

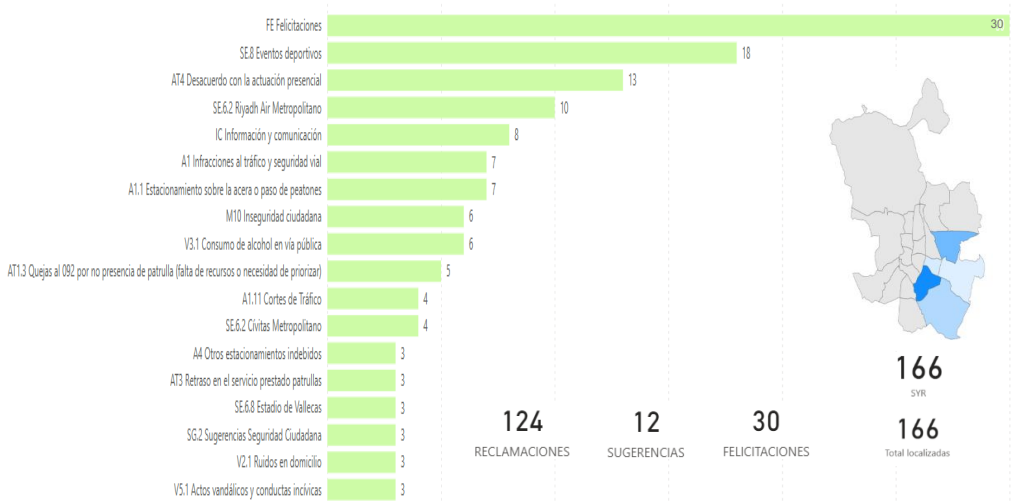
Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

DESGLOSE CATEGORÍAS MÁS RELEVANTES
COMISARÍA PRINCIPAL ZONAL IV AÑO 2025



REFLEJO DE CATEGORÍAS MÁS RELEVANTES

DESGLOSE CATEGORÍAS MÁS RELEVANTES
COMISARÍA PRINCIPAL ZONAL V AÑO 2025

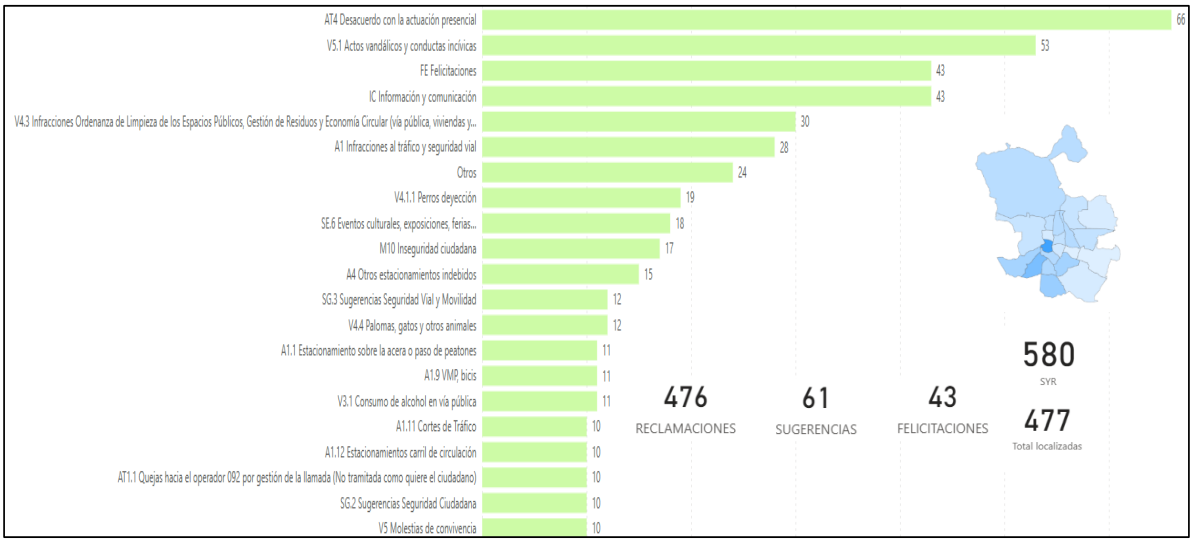


REFLEJO DE CATEGORÍAS MÁS RELEVANTES

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

DESGLOSE CATEGORÍAS MÁS RELEVANTES
OTRAS COMISARÍAS AÑO 2025

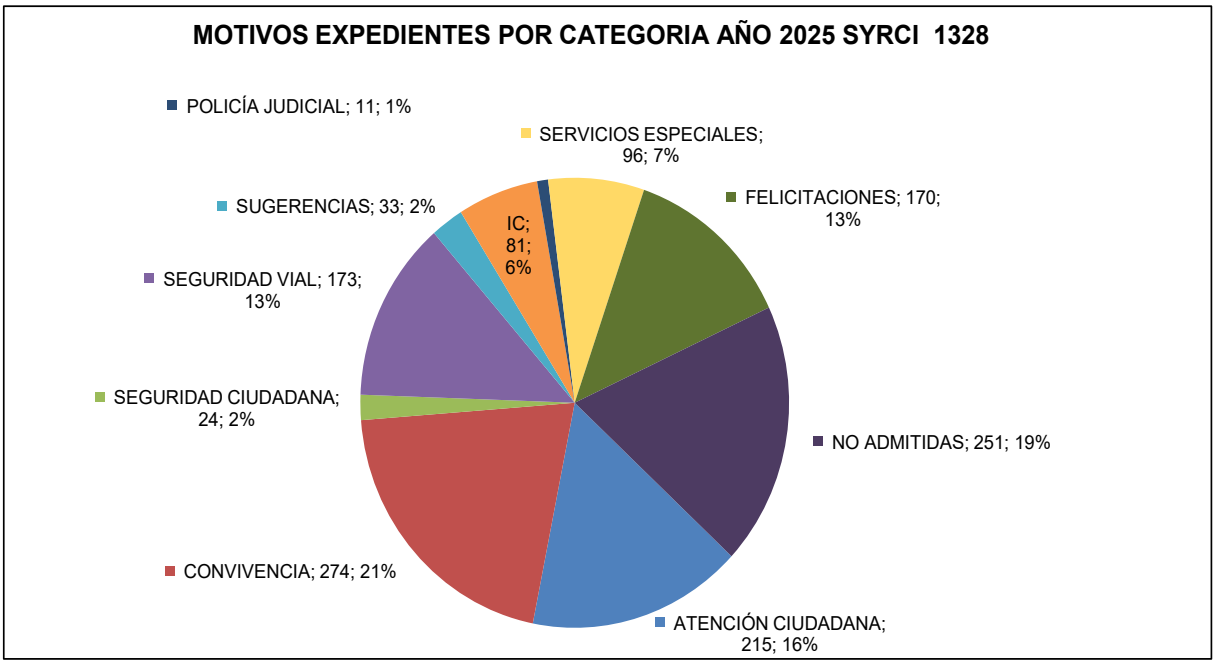
POLICÍA MUNICIPAL MADRID



REFLEJO DE CATEGORÍAS MÁS RELEVANTES

DESGLOSE CATEGORÍAS
MOTIVOS DE EXPEDIENTES AÑO 2025

POLICÍA MUNICIPAL MADRID

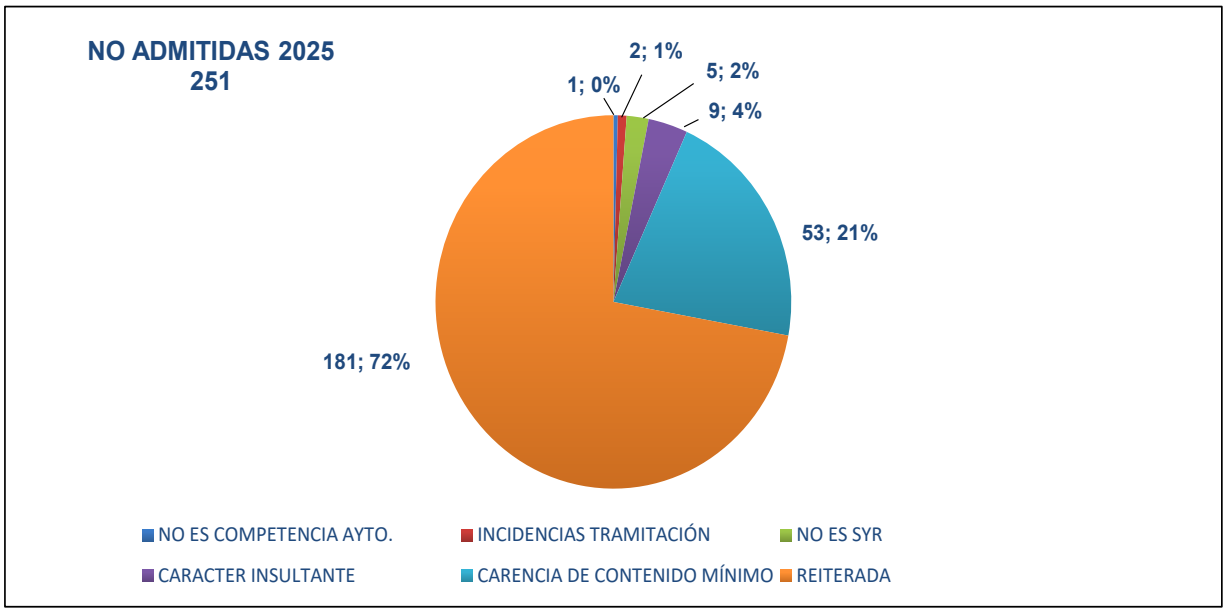


Información de Firmantes del Documento

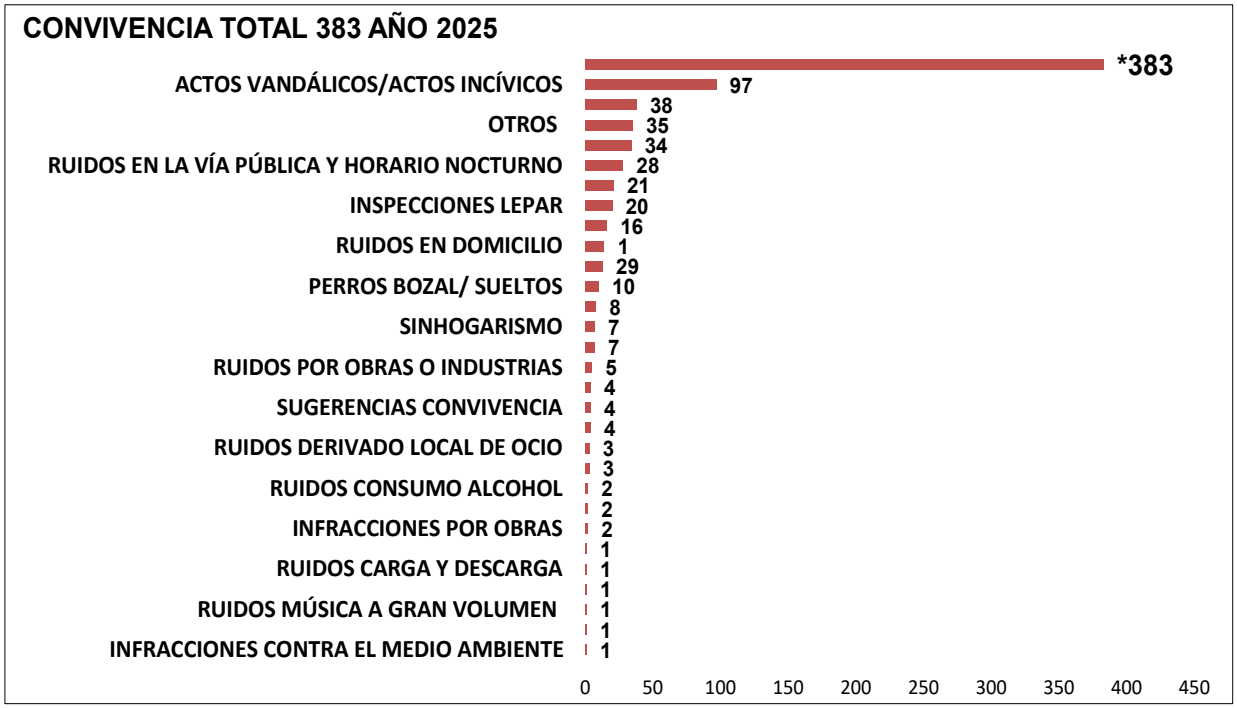
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU

MADRID

MOTIVOS EXPEDIENTES POR CATEGORÍAS MÁS RELEVANTES INADMITIDAS AÑO 2025



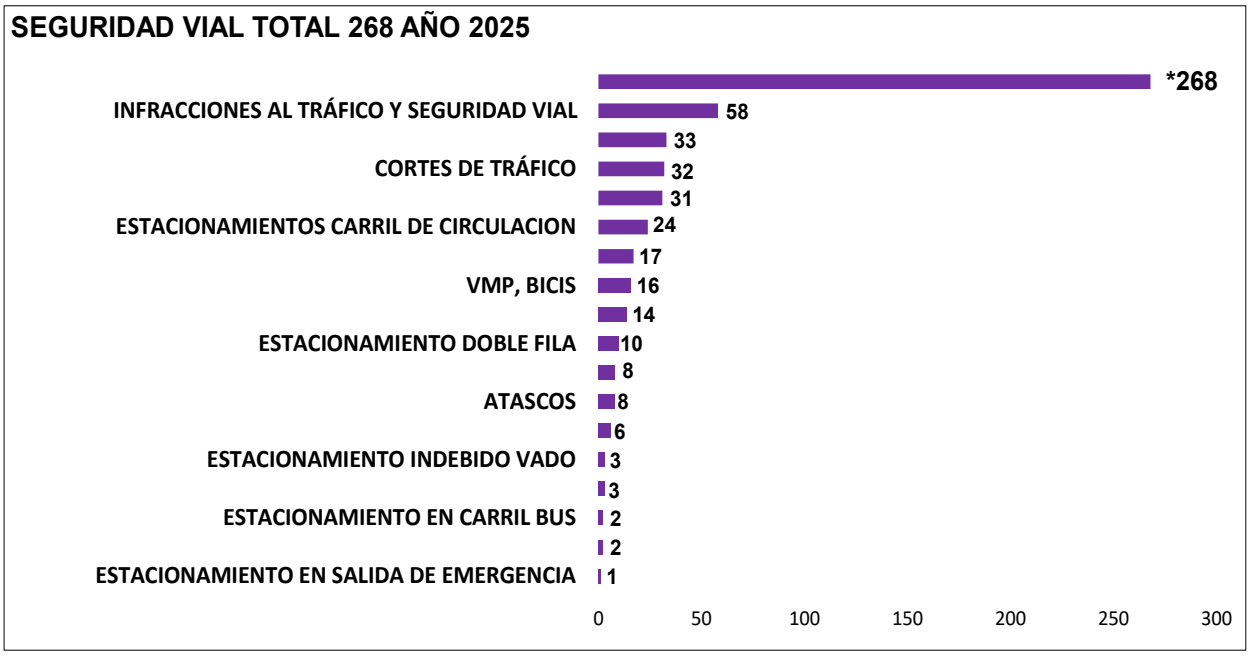
MOTIVOS EXPEDIENTES POR CATEGORÍA MÁS RELEVANTES CONVIVENCIA AÑO 2025



*EL TOTAL INCLUYE LAS SOLICITUDES NO ADMITIDAS, TODAS ELLAS CONTESTADAS DENTRO DEL SISTEMA SYRCI.

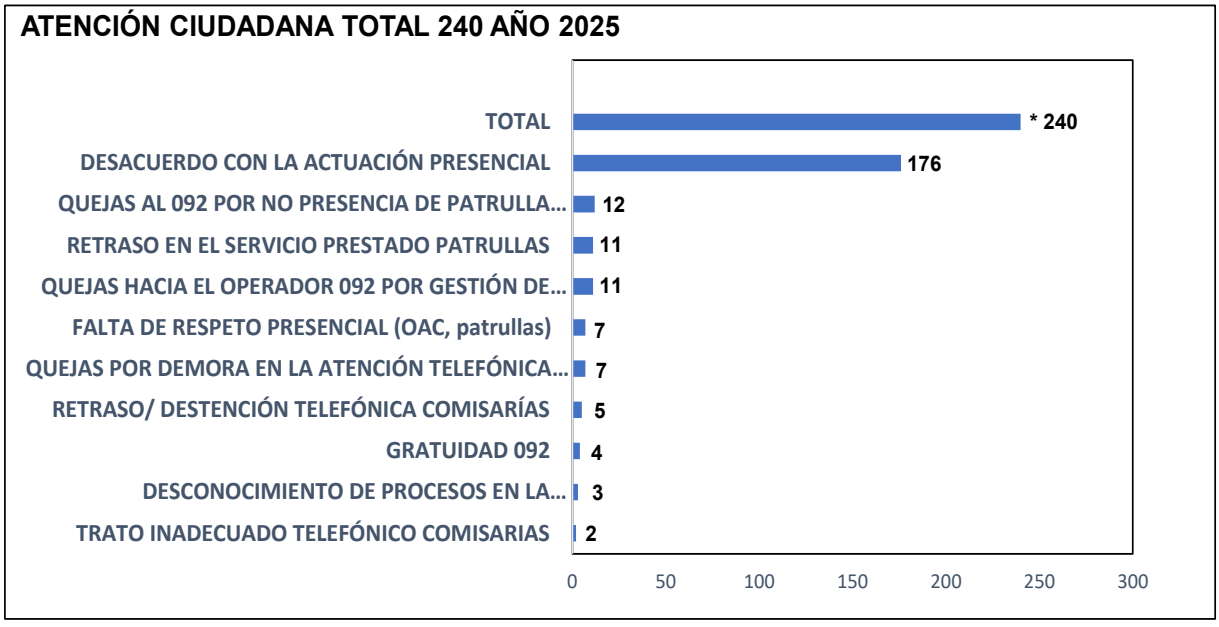
Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

MOTIVOS EXPEDIENTES POR CATEGORÍAS MÁS RELEVANTES SEGURIDAD VIAL AÑO 2025



* EL TOTAL INCLUYE LAS SOLICITUDES NO ADMITIDAS, TODAS ELLAS CONTESTADAS DENTRO DEL SISTEMA SYRCI.

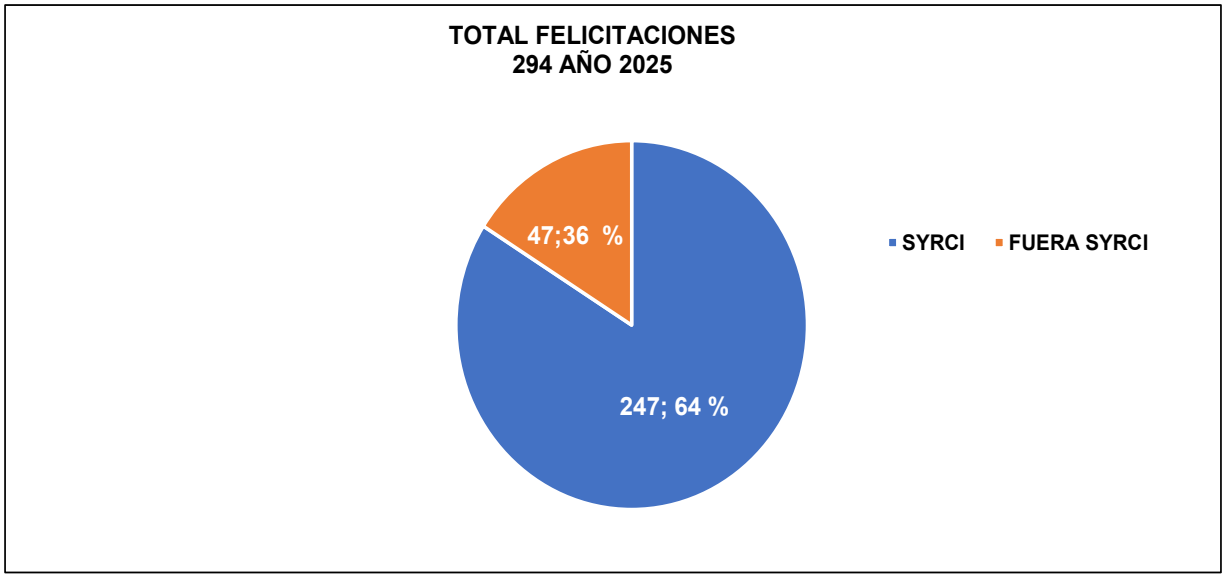
MOTIVOS EXPEDIENTES POR CATEGORÍAS MÁS RELEVANTES ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2025



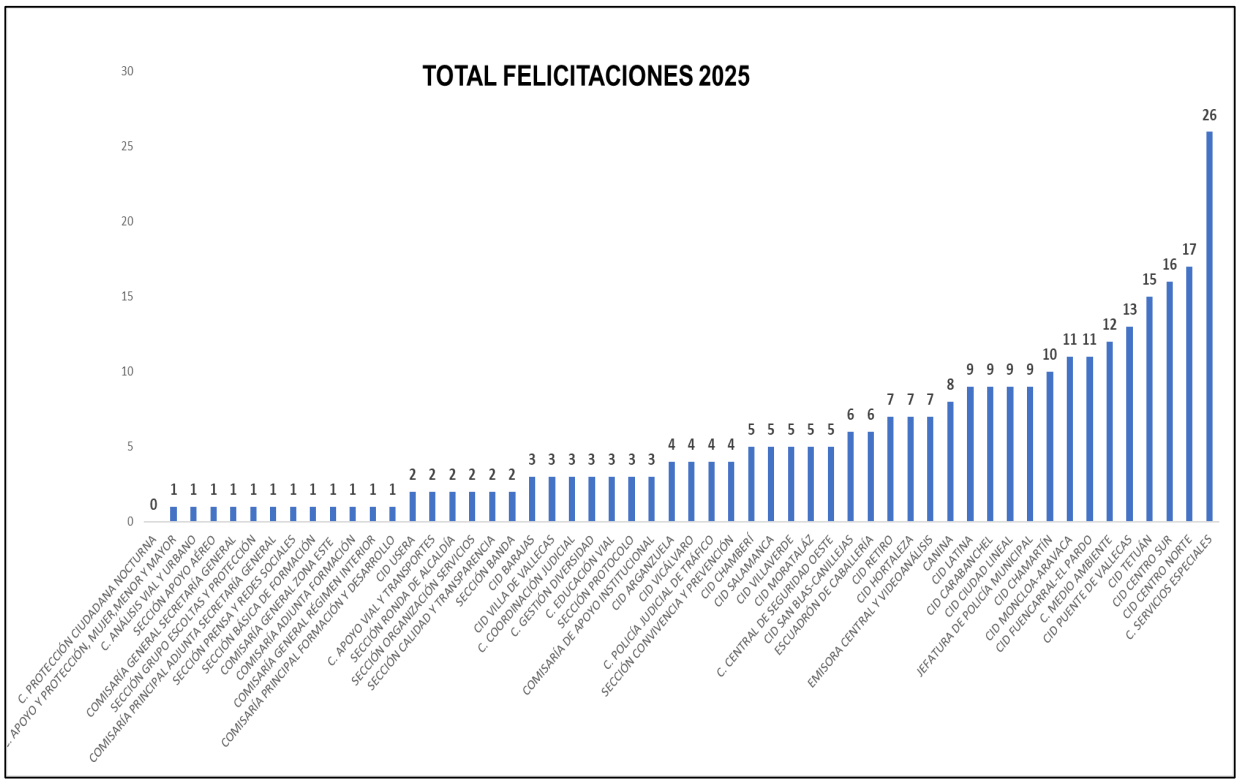
* EL TOTAL INCLUYE LAS SOLICITUDES NO ADMITIDAS, TODAS ELLAS CONTESTADAS DENTRO DEL SISTEMA SYRCI.

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

FELICITACIONES DENTRO Y FUERA DE SYRCI AÑO 2025



*** 170 FELICITACIONES DENTRO DEL SISTEMA SYRCY DE ESTAS SON FELICITADAS 77 COMISARÍAS MÁS (TOTAL 247). TRAMITADAS UERA DEL SISTEMA: 47. FELICITACIONES DENTRO Y FUERA SISTEMA TOTAL: 294.**



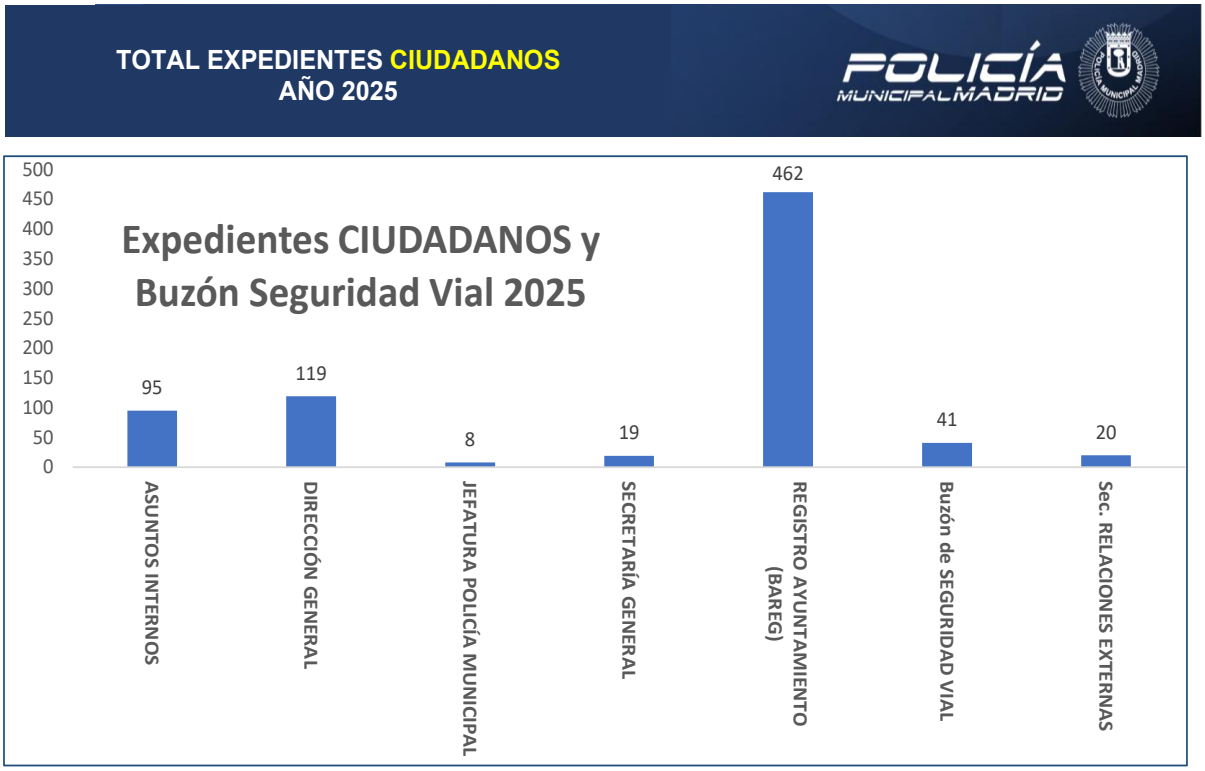
Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

El sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR) ha registrado un total de **170** felicitaciones. Es reseñable que, en muchas de estas solicitudes, la ciudadanía ha hecho extensivo su agradecimiento a más de una Comisaría, lo que ha derivado en la suma de **77 felicitaciones adicionales** a distintas Comisarías.

Asimismo, debido a la implementación de flujos de gestión, se ha observado un incremento de reconocimientos recibidos por canales alternativos (tales como correo interno, BAREG o REMITEMADRID), gestionándose por estas vías un total de **47 felicitaciones**.

En consecuencia, integrando tanto los desgloses por Comisarías como los canales de entrada, el ejercicio 2025 se cierra con un cómputo global de **294 felicitaciones totales**, consolidando el alto nivel de satisfacción ciudadana con el servicio prestado por el conjunto del Cuerpo.

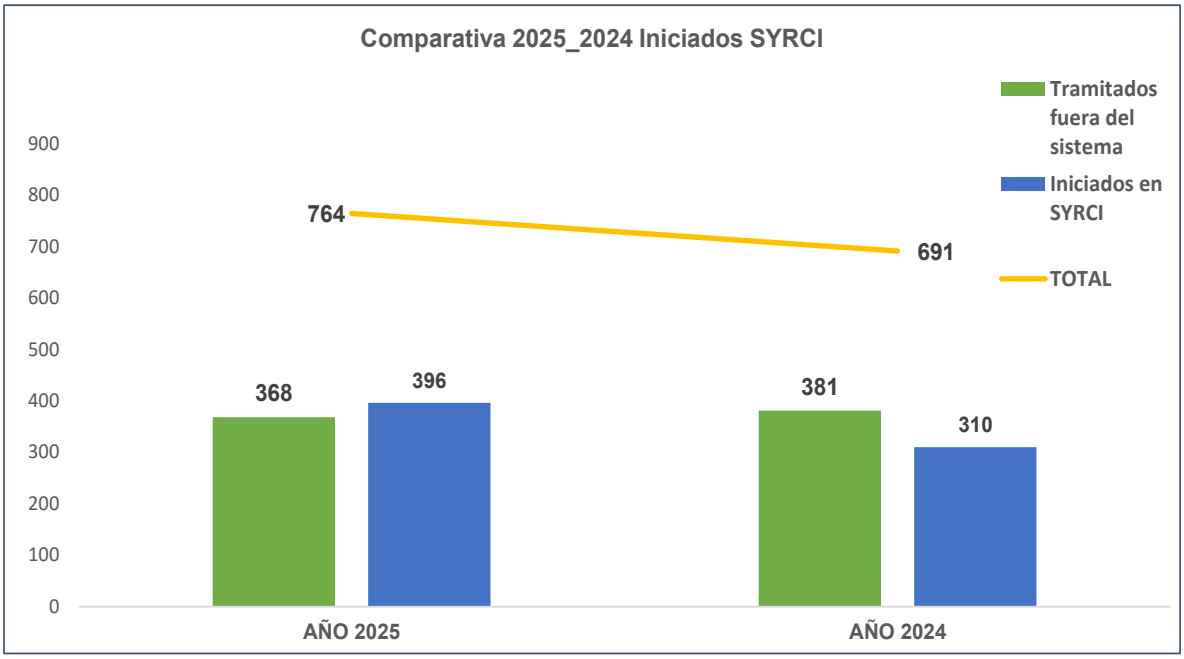
Expedientes Ciudadanos" y "Buzón de Seguridad Vial 2025".



Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

COMPARATIVA EXPEDIENTES **CIUDADANOS**
AÑO 2024-2025

POLICÍA MUNICIPAL MADRID



2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

En el marco de los **diferentes procesos operativos de la organización**, a lo largo del periodo analizado se han desarrollado y puesto en marcha diversas **acciones y medidas estratégicas, tácticas y operativas**, entre las que destacan las siguientes:

- **Inicio del proceso de certificación de la organización conforme al Modelo de Excelencia CAF 2020**, que ha incluido la realización de la correspondiente autoevaluación y la elaboración de un **plan de mejora** orientado a reforzar la calidad y la gestión excelente de los servicios.
- **Elaboración de la Carta de Servicios de Siniestralidad Laboral**, renovación de la **Carta de Servicios de Policía Municipal** y **certificación, por primera vez, de la Carta de Servicios de Seguridad Vial**, reforzando el compromiso con la transparencia, la calidad y la rendición de cuentas.
- **Desarrollo del Plan de Seguridad Vial 2021-2030**, como instrumento estratégico para la planificación, intervención y evaluación de las actuaciones en materia de seguridad vial a medio y largo plazo.
- **Adecuación de las políticas de seguridad pública** en el marco de la estrategia policial, garantizando su alineación con los objetivos institucionales y las necesidades reales de la ciudadanía.
- **Atención a las demandas ciudadanas y mejora de los tiempos de respuesta en situaciones de emergencia**, fortaleciendo la capacidad operativa y la eficacia del servicio.
- **Desarrollo de acciones orientadas a la mejora de la siniestralidad vial laboral**, tanto en desplazamientos *in itinere* como en misión, mediante el refuerzo de la **vigilancia y control del transporte de personas y mercancías**.
- **Actualización de los 22 Programas de los Planes Territoriales de Seguridad Integral**, optimizando la planificación y la respuesta territorial ante distintas tipologías de riesgos.
- Prestación de **servicios y actividades de formación, atención y mediación**, contribuyendo a la mejora de la convivencia y a la prevención de conflictos.

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

- Desarrollo de **servicios de seguridad vinculados a actividades y eventos celebrados en la ciudad**, garantizando su correcto desarrollo y la seguridad de las personas asistentes.
- Prestación de **servicios de protección y vigilancia**, esenciales para la preservación de la seguridad ciudadana y la protección de bienes e instalaciones.

En conjunto, estas actuaciones reflejan de manera significativa el **esfuerzo continuo de la organización por mejorar la calidad del servicio**, reforzar la seguridad ciudadana y avanzar hacia un **modelo de gestión orientado a la excelencia**, en coherencia con los distintos procesos operativos y con los objetivos estratégicos definidos.

Con relación al sistema y procedimiento durante el año 2025 y desarrollo continuo en 2026:

Como resultado del análisis de las Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones y con un enfoque orientado a la **mejora continua del servicio**, durante el periodo analizado se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- **Implantación de nuevas directrices para la homogeneización del informe tipo**, con el objetivo de garantizar respuestas coherentes, claras y ajustadas a las necesidades de la ciudadanía.
- **Actualización de determinadas categorizaciones del sistema SYRCI**, alineando las categorías de clasificación del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones con lo establecido en la **Instrucción número 6/2019/UPN de Respuesta Integral de Sucesos – CISEM**, mejorando así la coherencia normativa y la calidad del análisis de la información.
- **Ampliación de la comunicación y del acceso al cuadro de mandos de Power BI**, facilitando el uso de esta herramienta como soporte para el **análisis de datos y la elaboración de informes** del Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid.
- **Desarrollo de comunicaciones y celebración de reuniones de coordinación** con las personas gestoras del sistema **GEDIE – SAC-PM**, con el fin de optimizar los procesos internos y **mejorar la eficiencia y agilidad en las respuestas a la ciudadanía**.
- **Difusión de informes e información a través de los canales internos y redes sociales**, con el objetivo de **incrementar la visibilidad y relevancia del sistema SyR**, reforzando la percepción de una prestación de servicios orientada a la calidad y a la excelencia en la atención a la ciudadanía.
- **Participación en procesos de mejora del sistema**, compartiendo la experiencia adquirida y las **buenas prácticas**, y poniendo a disposición el **know-how de la organización** tanto para los servicios internos del Ayuntamiento de Madrid como para las personas usuarias, en el marco de una **comunidad de conocimiento colaborativa**.

La **escucha activa de la ciudadanía**, materializada a través de la gestión individualizada de cada una de las **sugerencias, quejas y reclamaciones**, ha permitido **implantar y planificar acciones y medidas** en los ámbitos **estratégico, táctico y operativo**, aportando un valor significativo a la mejora del servicio público. Este proceso ha hecho posible, además, los siguientes avances:

- **Recabar aportaciones ciudadanas** que han contribuido de manera directa a la mejora del servicio, partiendo del principio de que las **sugerencias de hoy no deben convertirse en las reclamaciones de mañana**.
- **Minimizar el impacto de los problemas identificados**, mediante una detección temprana y un tratamiento adecuado de las incidencias.
- **Acelerar la resolución de los problemas detectados**, favoreciendo una respuesta más ágil y eficaz por parte de las unidades competentes.
- **Profundizar en el conocimiento de las expectativas y percepciones de la ciudadanía**, lo que ha permitido adaptar los servicios a las necesidades reales y a las problemáticas existentes en los distintos ámbitos territoriales.

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

- **Trasladar información relevante a las distintas comisarías y unidades organizativas afectadas**, facilitando la mejora de la **inteligencia policial**, el análisis de tendencias y la **toma de decisiones basada en evidencia**.
- **Canalizar las felicitaciones recibidas** hacia la **Jefatura Superior de Policía Municipal**, contribuyendo al reconocimiento institucional del trabajo realizado y al refuerzo de la motivación profesional.

Además de las actuaciones y medidas desarrolladas, se continua con las siguientes líneas de actuación con objeto de mejorar los resultados:

- Ordenación, señalización y dirección del tráfico, denuncia de infracciones, inmovilización y retirada de vehículos.
- Regulación del tráfico en hora punta, tanto en las calles de la red secundaria, como en las entradas y salidas de los colegios de forma rotativa; siempre en colaboración de los agentes de movilidad de los distritos más céntricos.
- Vigilancia diaria de los espacios públicos para su utilización conforme a las normas de convivencia.
- Colaboración en vigilancia de los estacionamientos indebidos.
- Mejora en los tiempos de respuesta en siniestros viales, siendo habitualmente los primeros actuantes en la asistencia y atención a los implicados, realizando el oportuno parte de siniestro y colaborando con la Comisaría Policía Judicial del Tráfico (especializada) en su investigación.
- Denuncias de los incumplimientos, como policía administrativa, de las ordenanzas municipales y toda la normativa que regula la convivencia de la ciudadanía.
- Cumplimiento de los requerimientos judiciales ordenados por los juzgados de instrucción para el desalojo de viviendas, asumiendo funciones de comisión judicial, desarrollando todas las gestiones previas, la ejecución del desalojo y la entrega de la vivienda a su legítimo propietario.
- Labores de prevención a través del patrullaje diario y la implementación de los “Planes Territoriales de Seguridad Integral”.
- Reuniones de coordinación con Policía Nacional para el desarrollo de actuaciones conjuntas.
- Desarrollo de planes especiales en grandes concentraciones de personas (Campaña de Navidad) y especialmente, protección de los espacios socio-escolares y los destinados a colectivos vulnerables.
- Mediación y resolución en los conflictos privados cuando sea requerido como policía de cercanía y mediadora.
- Prevención de las novatadas en el ámbito universitario, mediante la campaña "Di NO a las Novatadas".
- Formación e información dentro del marco del proyecto “Participa en Tu Seguridad” y “Plan Director” de Policía Nacional.
- Desarrollo de actuaciones en el marco judicial.
- Desarrollo de nuevas tecnologías e incorporación de nuevos elementos en la operativa policial, como drones, dispositivos electrónicos de control -Taser-, ampliación sistemática de zonas con vigilancia por CCTV, guantes de cacheo electrónicos…entre otras.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Durante el periodo analizado se han desarrollado y reforzado **acciones y medidas**, obteniendo un avance en los **resultados** en el marco de los procesos operativos y de mejora continua de la organización.

- **Actualización de los Programas Territoriales de Seguridad Integral** de las distintas comisarías, permitiendo adecuar las acciones policiales a las necesidades específicas y a las demandas reales de la ciudadanía en cada ámbito territorial.
- **Impulso y desarrollo del Plan de Seguridad Vial**, incorporando actuaciones específicas orientadas a su implementación efectiva, entre ellas la **certificación del servicio de Seguridad Vial** con un enfoque transversal y coordinado con el conjunto de los servicios del Ayuntamiento de Madrid, encontrándose actualmente en fase de evaluación.
- **Diseño y ejecución de campañas preventivas de seguridad vial**, focalizadas en los principales factores de riesgo detectados a través de datos abiertos y análisis de siniestralidad.

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

- **Desarrollo de campañas de sensibilización ciudadana** dirigidas a la detección y denuncia de comportamientos incívicos relacionados con la suciedad en la vía pública, reforzando la concienciación y la corresponsabilidad ciudadana.
- **Realización de controles y mediciones** para la identificación y corrección de problemáticas e infracciones vinculadas a la **Ordenanza Municipal de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica**, especialmente en zonas con mayor concentración de quejas.
- **Programación de patrullajes específicos** en las distintas Comisarías Integrales de Distrito, permitiendo intervenir en aquellas zonas con mayor conflictividad detectada mediante el análisis de SyR y fuentes abiertas. Estos patrullajes han incrementado la **vigilancia proactiva en parques y zonas verdes**, así como la **prevención del consumo de alcohol y sustancias estupefacientes en la vía pública**.
- **Incremento progresivo de la plantilla a lo largo del año 2025**, permitiendo cubrir vacantes y adecuar los recursos humanos al propósito organizativo y a los objetivos establecidos en el **Plan de Gobierno**, proceso que continuará desarrollándose en los próximos ejercicios.
- **Optimización de la atención de los requerimientos telefónicos no urgentes**, mejorando los tiempos de respuesta y la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.
- **Refuerzo del uso de las redes sociales (RRSS)** como canal de comunicación institucional, facilitando la difusión de información relevante y promoviendo la **sensibilización y concienciación ciudadana en materia de seguridad, seguridad vial y convivencia vecinal**.
- **Mantenimiento de una comunicación sistemática con las Asociaciones de Vecinos (AA.VV.)** de los distintos distritos, lo que ha posibilitado un conocimiento más preciso de problemáticas concretas que afectan a la vecindad y una mayor anticipación en la adopción de medidas.
- **Actualización continua de la formación de los agentes en Ordenanzas Municipales**, reforzando la capacitación técnica y la correcta aplicación normativa.
- **Incorporación de nuevos medios y equipos a los dispositivos policiales**, tales como vehículos, drones, radares y el parque móvil de seguridad vial, con el fin de mejorar la eficacia operativa y la capacidad de intervención.
- **Impulso de la vigilancia proactiva mediante sistemas de CCTV**, a través de la Comisaría Emisora Central y Videoanálisis y del **Centro Integrado de Señal de Vídeo (CISEVI)**, ampliando las zonas monitorizadas mediante la instalación de cámaras de última generación en espacios como el Parque Calero, Pradolongo y la Calle Cullera, entre otros.
- **Adecuación estratégica del modelo de seguridad integral en todas las comisarías de distrito**, mediante un despliegue operativo homogéneo que garantice una prestación equilibrada del servicio en el conjunto de la ciudad.
- **Refuerzo de la atención a personas y colectivos vulnerables**, integrando actuaciones preventivas, de protección y de acompañamiento.
- **Mantenimiento y mejora de los compromisos recogidos en las tres Cartas de Servicios**, en un proceso de mejora continua que ha permitido la **renovación de las certificaciones**, consolidando los estándares de calidad del servicio.
- **Publicación activa de datos abiertos y fortalecimiento de la visualización de la información**, facilitando una **rendición de cuentas transparente, accesible y comprensible para la ciudadanía**, así como la detección de nuevas necesidades y tendencias a partir del análisis de estos datos.
- **Ampliación de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias de los servicios**, iniciativa que se amplió el proyecto piloto desarrollado en la Comisaría de Policía Judicial de Tráfico y que, a lo largo del año 2025, se extendió a las **Oficinas de Atención a la Ciudadanía** y a otros servicios de prestación directa, permitiendo analizar de forma sistemática la **satisfacción, las necesidades y la experiencia de las personas usuarias**.

Conclusiones sobre los resultados

El modelo de diseño estratégico implantado ha permitido homogeneizar la actuación policial en todo el territorio municipal, garantizando la alineación con los indicadores presupuestarios definidos y reforzando los principios de igualdad, transparencia y rendición de cuentas. Este enfoque ha resultado especialmente determinante para articular una estrategia de seguridad integral, así como para impulsar una gestión eficaz del conocimiento y del cambio organizativo desde una perspectiva global y coordinada.

El marco estratégico ha establecido de forma clara **las líneas de actuación orientadas a contribuir a la consecución del objetivo municipal de consolidar Madrid como una ciudad segura**, asegurando la coherencia entre la

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

planificación político-estratégica, los planes transversales del Ayuntamiento y su despliegue operativo. En este contexto, los objetivos anuales, las actividades programadas y los indicadores presupuestarios correspondientes al ejercicio 2025 se diseñaron y ejecutaron conforme a un modelo sistemático que abarca desde la planificación inicial hasta la evaluación final, garantizando una asignación equitativa de los recursos y una supervisión eficaz de los resultados obtenidos.

Durante el ejercicio se ha llevado a cabo la **evaluación de tres Cartas de Servicios**, entre ellas la Carta de Servicios de Seguridad Vial, instrumento innovador que favorece la interoperabilidad entre los distintos servicios municipales y articula compromisos coordinados en ámbitos estratégicos como la gestión de los siniestros viales y la mejora integral de la seguridad vial en la ciudad de Madrid. Las tres Cartas evaluadas cuentan con certificación conforme a la norma UNE 93200: la Carta de Servicios de la Policía Municipal, la Carta de Servicios de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa, y la Carta de Servicios de Seguridad Vial. Asimismo, en 2025 **se aprobó una nueva Carta de Servicios vinculada a los siniestros laborales**, denominada *Carta de Servicios de atención e investigación de siniestros laborales*, reforzando el compromiso institucional con la calidad del servicio público y la protección de los derechos de la ciudadanía.

Los resultados correspondientes al ejercicio 2025 reflejan una mejora en la tasa interanual de criminalidad, medida a partir de los delitos contabilizados por el Ministerio del Interior en relación con el censo de población de Madrid. **Los objetivos anuales definidos para este ejercicio han estado claramente orientados a resultados, contribuyendo al refuerzo de la eficiencia organizativa y a garantizar una atención de calidad**, excelente y cercana tanto a la ciudadanía como al conjunto de las partes interesadas.

A lo largo del año **se han realizado los ajustes necesarios para dar respuesta a un entorno operativo dinámico** y en permanente evolución. Los **resultados alcanzados evidencian avances significativos en diversas áreas** de actuación y una adecuada alineación con los compromisos asumidos en las Cartas de Servicios y en los planes transversales municipales. Todo ello **pone de manifiesto el esfuerzo colectivo llevado a cabo para atender una demanda operativa elevada y especialmente exigente**, tanto en los servicios ordinarios como en los dispositivos extraordinarios que requiere actualmente la ciudad de Madrid.

Desde el punto de vista operativo, destaca la gestión **de más de 562.000 incidencias abiertas y la emisión de más de 6.800 órdenes de servicio a lo largo del ejercicio**. Entre los servicios y dispositivos que, por su complejidad y magnitud, han requerido una movilización extraordinaria de recursos humanos y materiales, cabe señalar eventos de gran impacto como Madcool, la Vuelta Ciclista a España 2025, la Campaña de Navidad y el Mutua Madrid Open 2025.

Entre los resultados más relevantes obtenidos se encuentran la **realización de 15.234 recorridos de vigilancia en entradas y salidas de centros educativos**; la **atención a servicios prioritarios y urgentes** en materia de seguridad y accidentes con heridos **en un tiempo inferior a ocho minutos**; y la **ejecución de 19.615 recorridos de vigilancia** en parques públicos y zonas verdes identificados en los Planes Territoriales. Asimismo, se han auditado **47 entornos y centros frecuentados por familias, personas mayores y personas con discapacidad**, y **136 centros educativos**, en todos los casos mediante auditorías y planes **elaborados conforme a la metodología del Plan PISE**. Durante el ejercicio se realizaron además **más de 200 mediaciones**, se desarrollaron **24 campañas de seguridad vial** y se efectuaron **más de 149.000 pruebas de alcoholemia** y/o detección de drogas a conductores.

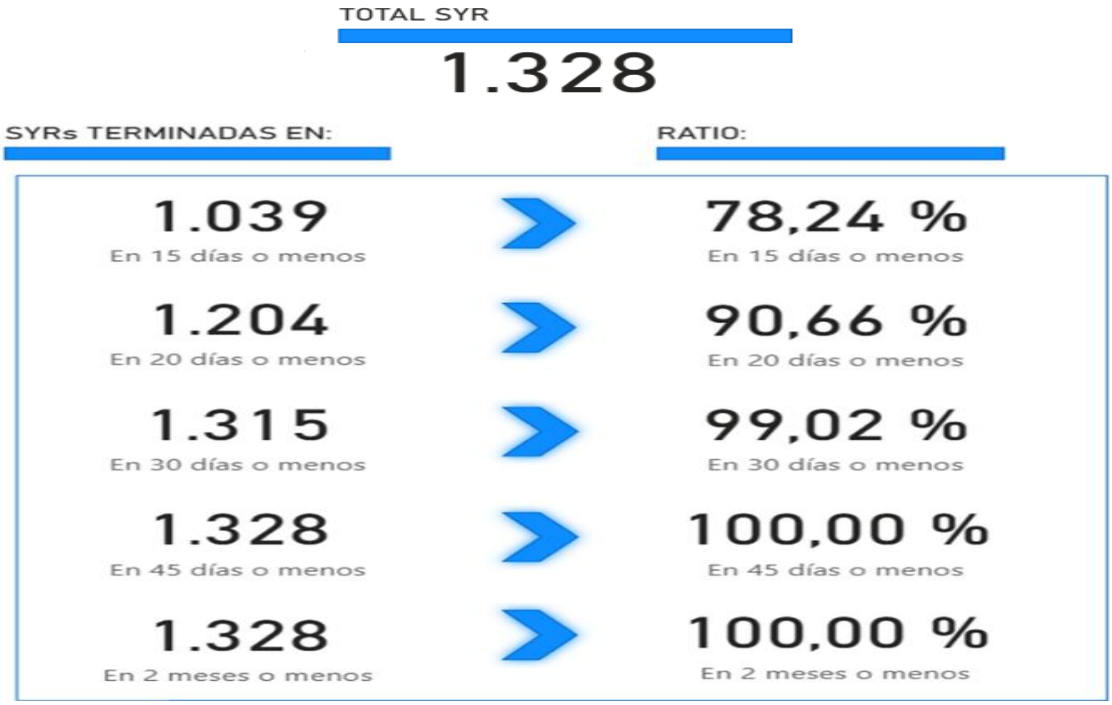
Adicionalmente, **todas las mujeres víctimas de violencia de género derivadas por el sistema VIOGEN** a la Policía Municipal **fueron atendidas de forma personalizada por agentes especializados**. Se pusieron a **disposición judicial a más de 10.000 personas**, se atendieron **más de 1.600 solicitudes de información registradas en el sistema CCTV** y se desarrollaron **actividades de educación vial en 582 centros educativos**, alcanzando **a un total de 113.800 alumnos** durante el curso escolar 2024-2025

En conjunto**, los resultados alcanzados reflejan la consolidación de un sistema de gestión orientado a la mejora continua** y a la optimización del desempeño de los servicios públicos, en el que **el análisis sistemático de las sugerencias y reclamaciones constituye un instrumento fundamental para la evaluación de la calidad, la detección de desviaciones, la definición de acciones correctoras y preventivas** y el fortalecimiento de la rendición de cuentas y la confianza de la ciudadanía en la seguridad pública de la ciudad de Madrid.

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

TOTAL, SYR TERMINADAS: INDICADORES DE TIEMPO EJERCICIO 2025

NUMERO TOTAL DE SOLICITUDES CONTESTADAS DENTRO DEL SISTEMA SYRCI



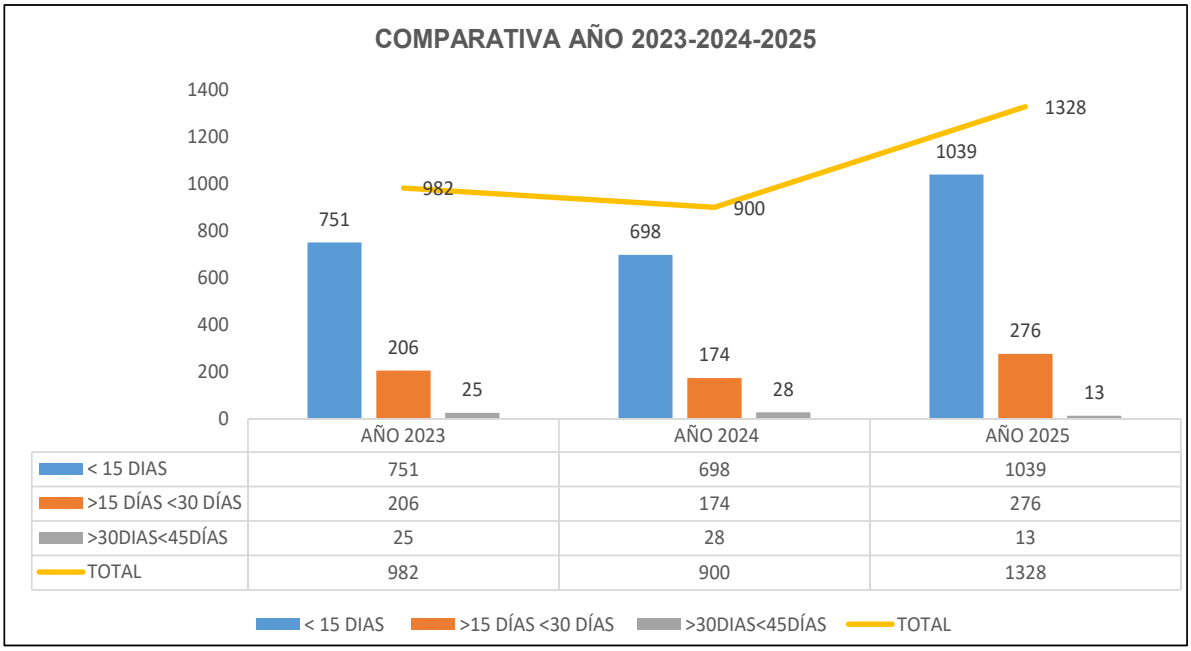
2025	15 DÍAS ó <	>15 DÍAS< 30 DÍAS	> 30 DÍAS <45	TOTAL
SYR CONTESTADOS	1039	276	13	1328
	78,24 %	20,7%	0,28%	100%

*Datos extraídos de SYRCI incluidas las inadmitidas / felicitaciones *(fecha de extracción 17/02/2026)*

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

COMPARATIVA NUMERO TOTAL DE SOLICITUDES CONTESTADAS DENTRO DEL SISTEMA SYRCI AÑOS 2023-2024-2025

% SYR CONTESTADOS	15 DÍAS ó <	>15 DÍAS <30 DÍAS	> 30 DÍAS <45	TOTAL
2023	751	206	25	982
	76,47%	20,97%	2,54%	100%
2024	698	174	28	900
	77,55%	19,3%	3,1%	100%
2025	1039	276	13	1328
	78,24 %	20,7%	0,28%	100%



(firmado digitalmente)

Director General de Policía Municipal de Madrid
Fdo.: Antonio Domingo Ayuso

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

Resumen año 2025

El informe presenta los resultados de los datos recogidos de las encuestas realizadas a las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, sobre el servicio prestado por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid durante el año 2025

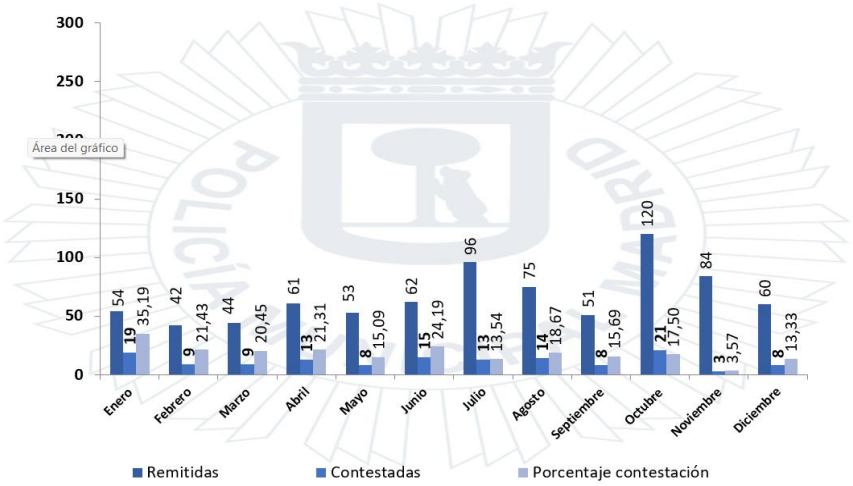
Información de Firmantes del Documento

ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU

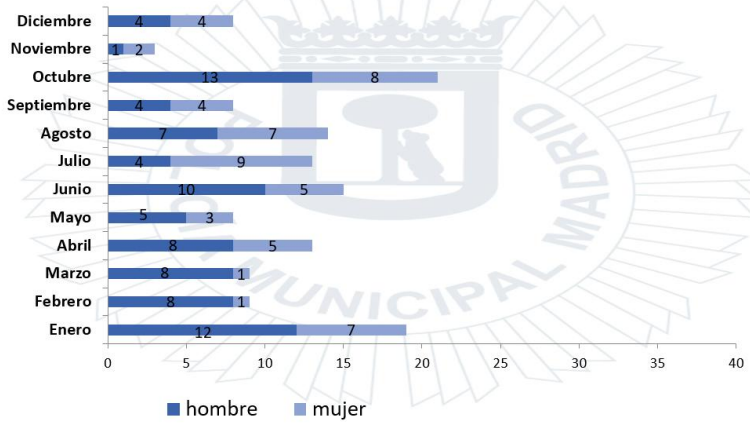
MADRID

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del sistema SyR.

DATOS 2025



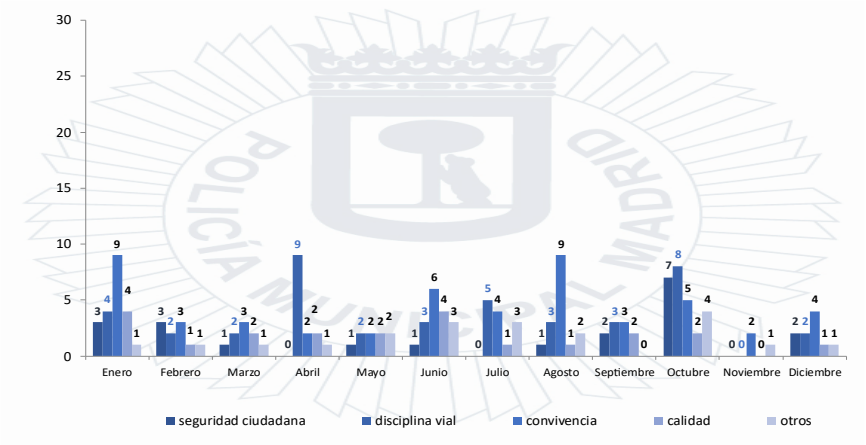
GÉNERO



Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

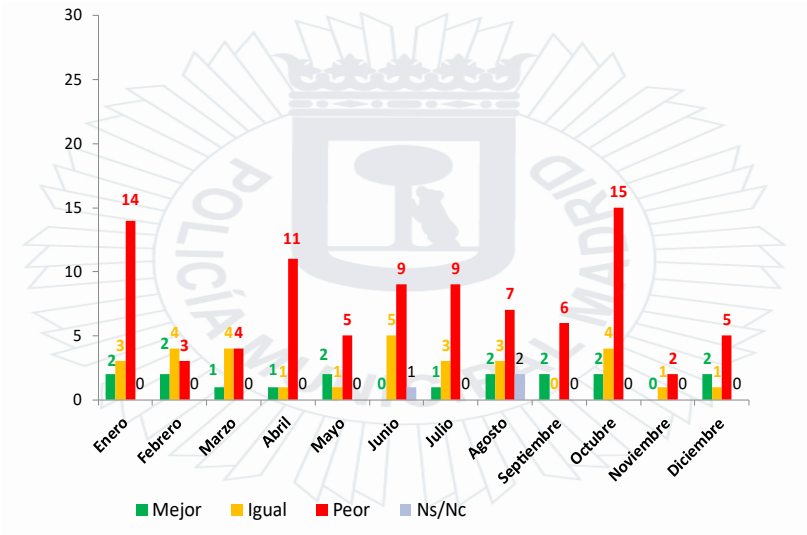
MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN

POLICÍA MUNICIPAL MADRID



SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA OBTENIDA

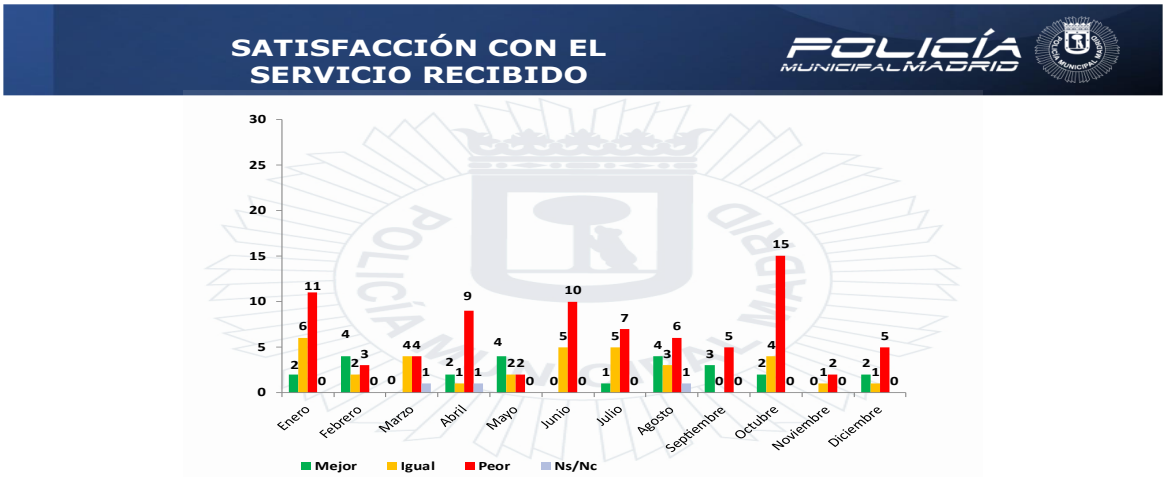
POLICÍA MUNICIPAL MADRID

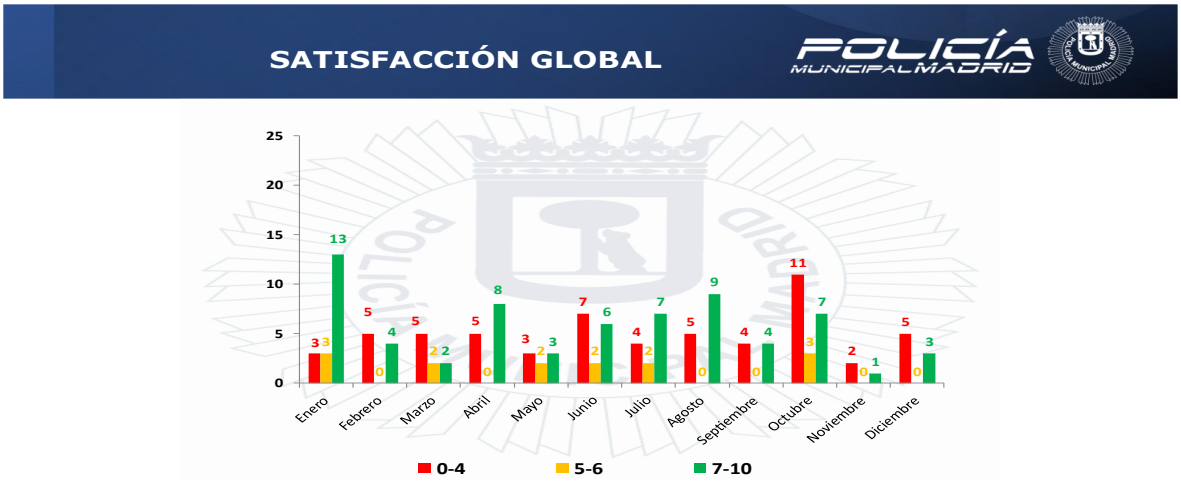


Información de Firmantes del Documento

ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU

MADRID





4. INFORME RESULTADOS de la ENCUESTA a personas usuarias del SyR sobre POLICÍA MUNICIPAL (2025)

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

El periodo de estudio corresponde al comprendido entre los días 1 de enero al 31 de diciembre de 2025. El número de encuestas remitidas ha sido de 802.

Las respuestas obtenidas ascienden a 140 (17,46%), de las que el 15,00% tenía su origen en cuestiones relacionadas con la seguridad ciudadana, el 30,71% con la seguridad vial, un 37,14% se refería a temas de convivencia, el 15,71% a la calidad del servicio prestado y por último, un 14,29% con otras situaciones no clasificadas.

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

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

Se realiza una batería de preguntas comenzando por el nivel de satisfacción con el tiempo transcurrido en recibir la respuesta. El 37,14% puntúa entre 7 y 10, el 20,00% entre 5 y 6 y el 42,86% otorga una nota inferior a 5.

Con objeto de contextualizar los resultados, los porcentajes de respuesta a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones han sido del 78,24% en 15 días o menos, del 20,78% entre 16 y 31 días, y del 0,98% entre 31 y 90 días.

A la pregunta sobre personalización de la respuesta recibida, el 35,00% del colectivo encuestado puntúa entre 7 y 10, el 8,57% entre 5 y 6 y el 56,43% entre 0 y 4.

Sobre la claridad en la contestación utilizando un vocabulario comprensible, el 42,14% la valora entre 7 y 10, el 23,57% entre 5 y 6 y el 34,29%, por debajo de 5.

La cuarta pregunta alude a la fiabilidad y corrección de la respuesta obtenida. En este caso, el 25,00% puntúa entre 7 y 10 y el 11,43% entre 5 y 6, mientras que el 62,86% se manifiesta entre 0 y 4. El 0,71% no sabe o no contesta.

De las respuestas recibidas sobre la mejoría observada con respecto al servicio que motivó la reclamación, el 25,71% manifiesta que se ha resuelto total o parcialmente. Conviene resaltar que la actuación policial no puede solucionar totalmente un problema cuando su competencia es solo parcial.

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

- El 32,14% reconoce su utilidad otorgando una puntuación de 7 a 10 y el 12,86% otorga entre 5 y 6. En sentido contrario, el 55,00% de las personas participantes lo valora entre 0 y 4.

- Por lo que respecta a la eficacia del servicio, el 57,86% la contemplan entre 0 y 4, el 15,00% entre el 5 y el 6 y el 19,29%, por encima de 7. El 7,86% no sabe o no contesta.

En cuanto al grado de satisfacción general, se obtienen más respuestas positivas que negativas: 57,86% *versus* 42,14%.

Las expectativas que tenían las personas usuarias del SyR en cuanto a su funcionamiento, mejora en el 23,57% de los casos; en el 37,14% fue la esperada y se muestra peor en el 39,29%. Por lo que respecta al plazo de contestación, un 27,86% aprecia una mejora, el 37,14% lo encuentra predecible y el 32,86% esperaba una respuesta más temprana, mientras que el 2,14% no sabe o no contesta.

En cuanto a la explicación obtenida, el 12,14% manifiesta que es mejor de la esperada, el 21,43% opina que igual, el 64,29% peor y el 2,14% no sabe o no contesta.

Cuando la cuestión es: “el servicio recibido en el SyR de la Policía Municipal”, la respuesta ha sido mejor, igual o peor en el 17,14%, 24,29% y 26,43% respectivamente. El 2,14% no sabe o no contesta.
Sobre la posible recomendación del sistema de sugerencias y reclamaciones a otras personas, el 32,86% manifiesta su intención de hacerlo, el 17,14% probablemente si lo realice, el 17,14% no está seguro, el 16,43% probablemente no y el 16,43% no tiene intención de hacerlo.

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

Respecto a la posibilidad de volver a utilizar el sistema de sugerencias y reclamaciones, el 47,86% manifiesta su intención de hacerlo, el 18,57% probablemente si lo realice, el 12,86% no está seguro, el 11,43% probablemente no y el 9,29% no tiene intención de hacerlo.

Respecto al género de los encuestados, el 60% han sido hombres y el 40% han sido mujeres. En cuanto al rango de edad de los participantes, el 0,71% se encuentra entre los 18 y 24 años, el 27,14% se encuentra entre los 25 y 44 años, el 60,00% entre los 45 y 64 años, y el 12,14% son mayores de 65 años.

Respecto a la nacionalidad, el 97,14% han manifestado ser españoles, el 1,43% son de un país miembro de la UE y el 1,43% son de un país fuera de la UE.

Sobre el distrito de residencia en Madrid, la participación ha sido la siguiente:

Fuencarral – El Pardo	**7,14 %**	**Latina**	**10,71 %**
Centro	5,71 %	Retiro	2,14 %
Otros municipios	4,29 %	Salamanca	5,00 %
Villa de Vallecas	6,43 %	Chamartín	3,57 %
Hortaleza	2,86 %	Villaverde	6,43 %
Arganzuela	5,71 %	Moncloa – Aravaca	2,14 %
San Blas - Canillejas	1,43 %	Moratalaz	1,43 %
Tetuán	2,14 %	Puente de Vallecas	7,14 %
Carabanchel	15,71 %	Vicálvaro	1,43 %
Usera	0,71 %	Chamberí	2,86 %
Ciudad Lineal	5,00 %	Barajas	0,00 %

Sobre los comentarios y/o propuestas de mejora recibidas de quienes han participado, se observan desde felicitaciones por el funcionamiento de la aplicación hasta peticiones para mejorar la respuesta, rechazos por actuaciones de tráfico (accidentes, cortes, estacionamientos, aceras) y observaciones sobre asuntos genéricos como el mal funcionamiento del sistema, solicitud de más efectivos policiales, descoordinación, gestión política y limpieza de calles entre otros.

ANEXO I

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

Se invita a participar a todas las personas que han recibido una respuesta SyR desde Policía Municipal en los quince días inmediatamente anteriores, a través de internet.
El cuestionario consta de 21 preguntas:

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

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO DOMINGO AYUSO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/04/2026 14:36:39
CSV : CADB4TMOPFOWARYU
MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE BOMBEROS

Información de Firmantes del Documento

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 15:27:39
CSV : CBLDFK6IGAJJ2XZI

MADRID

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Durante este año 2025 se ha contabilizado 99 escritos de la ciudadanía que tenían algún tipo de relación directa con el Cuerpo de Bomberos de Madrid; además, y al igual que en otras ocasiones nos encontramos que a través del sistema de SyR se han presentado también escritos que en principio nos fueron asignados pero que fueron devueltos desde nuestra Unidad a la Unidad Coordinadora por hacer alusión a temas de otra índole o ser competencia de otras unidades gestoras.

Como es habitual, tras el análisis detallado de las SyR recibidas durante el año 2025 y referidas al Cuerpo de Bomberos llegamos a la conclusión de que no existe un tema único y concreto sobre el que se incida por parte de la ciudadanía para interponer una SyR, y las mismas se desglosan en: 79 Reclamaciones, 11 Sugerencias y 9 Felicitaciones.

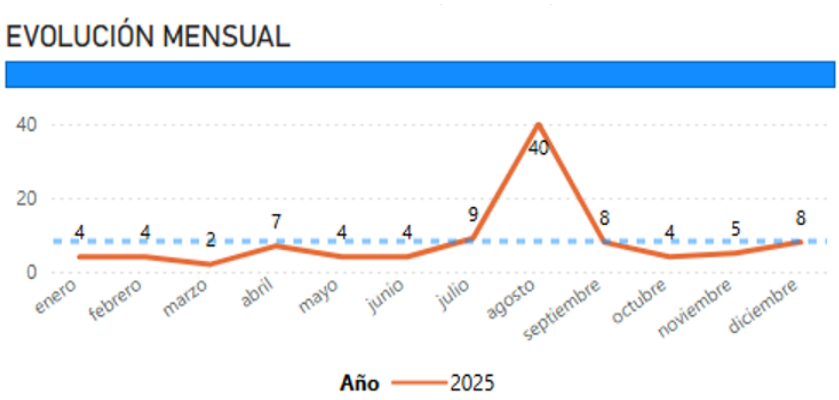
Información de Firmantes del Documento

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 15:27:39
CSV : CBLDFK6IGAJJ2XZI

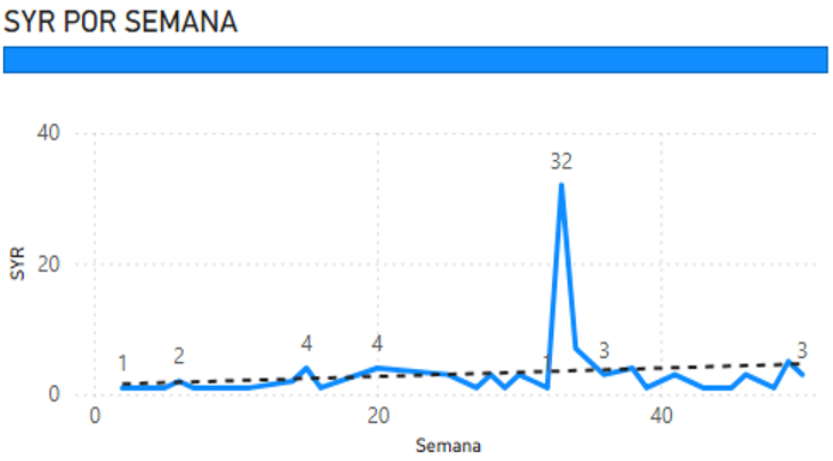
MADRID

Como podemos ver es este año se ha producido un incremento significativo de los escritos recibidos, si bien, una gran parte de ellos (en concreto 44) hacen referencia a la solicitud del incremento de personal o mejora de las condiciones laborales del personal del Cuerpo de Bomberos, y se concentran principalmente en el periodo veraniego, que fue cuando se originaron grandes incendios a lo largo de todo el país.

También, y a consecuencia de los sucesos acaecidos a finales de 2024 y durante el 2025 se percibe en los escritos una mayor preocupación ciudadana por su seguridad, reclamando una mayor prevención por parte de las administraciones públicas o directamente, solicitando intervenciones.



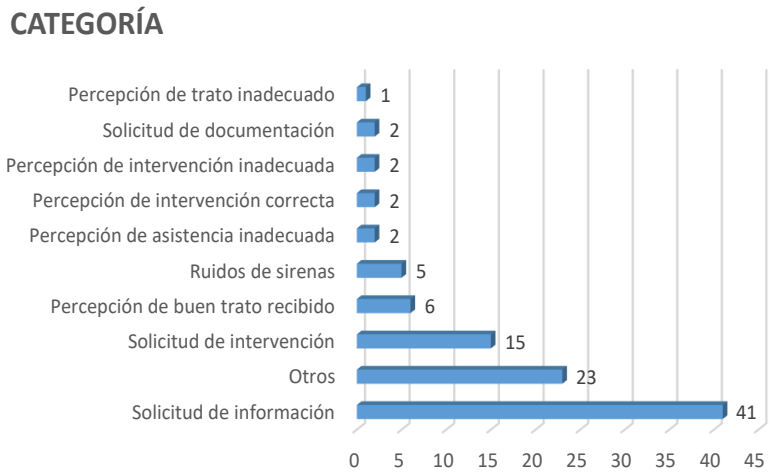
Información de Firmantes del Documento
ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 15:27:39
CSV : CBLDFK6IGAJJ2XZI
MADRID



Al analizar los escritos con mayor detalle, observamos que en numerosas ocasiones los motivos presentados como reclamaciones no son estrictamente tales, sino que abordan diversos temas. Estos se presentan a través de la aplicación de SyR debido al desconocimiento de la vía adecuada para plantearlos, incluso sin tener claridad sobre el interlocutor final que debería darles respuesta.

En esta ocasión destacamos la creciente oleada de sucesos extraordinarios acaecidos durante el final de 2024 en la comunidad valenciana y especialmente los grandes fuegos que tuvieron lugar durante el verano pasado como detonantes de una mayor preocupación de la ciudadanía por su seguridad y la consiguiente exigencia a las administraciones públicas deben velar por ella, en esta línea se han recibido 44 escritos solicitando un incremento del personal del Cuerpo de Bomberos

Desgranando los escritos, destacamos los principales grupos temáticos en los que se han dividido:



Información de Firmantes del Documento

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 15:27:39
CSV : CBLDFK6IGAJJ2XZI

MADRID

Teniendo en cuenta que como “solicitud de información” y “otros” se han agrupado principalmente los escritos reclamando mas personal y mejoras en el cuerpo de bomberos, tenemos que una vez descontados estos, nos movemos en el entorno de 55 escritos, por lo que seguiríamos en la línea de los recibidos el año anterior.

Analizando detalladamente estos últimos, vemos que se continúa solicitando la intervención del servicio a través de la aplicación de SyR, por lo que tras la correspondiente llamada al interesado y el análisis de la información proporcionada se le informa del procedimiento correcto para hacerlo o se determina la activación directa desde la jefatura de la guardia. De este tipo de escritos hemos contabilizado 12.

Importante también es la línea de la preocupación por la accesibilidad del Cuerpo de Bomberos ante una posible intervención y las consecuencias que esto podría tener para el interesado, situación que se ha dado en 7 casos. A lo que podríamos añadir otros escritos recibidos que solicitaban una mejora de la capacidad ciudadana para el manejo de extintores, o la solicitud de medidas ante el incremento de la movilidad eléctrica, entre otros.

La solicitud de información concreta sobre un asunto determinado también es una línea habitual, y a pesar de que bajo este epígrafe se agrupan varias temáticas, como tal, y estrictamente información, es solicitada en 8 ocasiones, a las que se responde siempre de la forma más diligente posible.

Una vez hecho el análisis pormenorizado y centrándonos en las reclamaciones como tales, vemos que en esta ocasión hemos recibido 14 escritos: 6 de ellos relacionados con los ruidos o sirenas, 3 relacionados con el rescate de animales, 2 por las medidas reivindicativas de mejoras laborales en los parques, 1 solicitando una rectificación de un parte de intervención y 2 por trato inadecuado. A todas ellas se les dio el curso correspondiente para mejorar el servicio que prestamos a la ciudadanía.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Cada vez que se recibe una solicitud o reclamación (SyR) en Bomberos, se realiza un análisis exhaustivo para identificar las causas que la han originado. En caso de que se haya incluido un número de contacto en la reclamación, nos comunicamos telefónicamente con la persona interesada para obtener información detallada sobre los hechos, ya que, en muchas ocasiones, la descripción presentada no es lo suficientemente clara. Posteriormente, si corresponde, nos ponemos en contacto con los responsables de los parques afectados (ya sea por teléfono o por escrito), para que desde allí puedan transmitir de manera directa a su personal la situación y evitar que se repita. Actuamos de manera similar cuando el problema identificado afecta a una Inspección del servicio o cuando se requiere información específica por parte de otro interlocutor.

Información de Firmantes del Documento

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 15:27:39
CSV : CBLDFK6IGAJJ2XZI

MADRID

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

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

Una vez contestada la SyR a quien la planteó, se elabora de forma interna una nota que se dirige a los lugares donde se originaron los hechos que motivaron la SyR, o a las personas responsables, con la intención de evitar en la medida de lo posible la recurrencia de hechos o conductas, y que no se planteen de nuevo SyR por los mismos motivos.

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

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

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

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

Información de Firmantes del Documento

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 15:27:39
CSV : CBLDFK6IGAJJ2XZI

MADRID

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Al igual que en años anteriores, el Cuerpo de Bomberos de Madrid mantiene un número muy bajo de reclamaciones. En total, se han recibido 99 escritos, pero 44 de ellos vinieron determinados por la preocupación ciudadana por los grandes siniestros y la sensación de inseguridad que esto les produjo.

Del total de ellos 79 corresponden a reclamaciones, pero solo 14 de ellas son reclamaciones estrictas, casi todas relacionadas con ruidos o molestias a la ciudadanía.

El Cuerpo de Bomberos es uno de los servicios públicos mejor valorados en la encuesta de satisfacción ciudadana. Año tras año, nos esforzamos por ofrecer el mejor servicio posible, lo que nos llena de orgullo y nos posiciona en un lugar destacado.

Todo lo anterior refuerza la necesidad de continuar informando al personal cada vez que se reciba una reclamación, para involucrarlo en la situación y tomar las medidas necesarias para corregir el problema o resolver la incidencia, garantizando así un servicio de excelencia para la Ciudad de Madrid.

Firmado electrónicamente

EL DIRECTOR GENERAL DE BOMBEROS

Enrique López Ventura

Información de Firmantes del Documento

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 15:27:39
CSV : CBLDFK6IGAJJ2XZI

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

Dirección General SAMUR-PC

Información de Firmantes del Documento

ESPERANZA JUNQUERA VIZCARRONDO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/05/2026 12:53:21
CSV : CUTVKE4UBWB7AYAM

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS.

FELICITACIONES.

SAMUR-Protección civil recibe felicitaciones por distintos canales:

- Sistema de Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid (SYRCI),
- Correos electrónicos de personas externas a la organización, de la propia organización y otros servicios municipales
- Informes de los responsables de la guardia.
- Encuesta de satisfacción de pacientes/demandantes.

Basándonos en estos canales tenemos los siguientes datos:

Información de Firmantes del Documento
ESPERANZA JUNQUERA VIZCARRONDO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/05/2026 12:53:21
CSV : CUTVKE4UBWB7AYAM
MADRID

1. SYRCI

Durante al año 2025 la Dirección General SAMUR- PC ha recibido, por esta vía, un total de 181 **felicitaciones** y 2 han tenido entrada a través de la encuesta telemática demandante / paciente.

Estas han generado un total de 895 notificaciones personalizadas, cuyos destinatarios ha sido el personal funcionario de SAMUR – PC. Las felicitaciones dirigidas al cuerpo de Voluntarios son remitidas al Departamento de Protección civil para su gestión. De estas felicitaciones se han generado 302 correos a los equipos intervinientes.

3. Felicitaciones de otros servicios del Ayuntamiento de Madrid y otras instituciones.

Se han generado 31 felicitaciones con otros cuerpos que no se han registrado en SYRCI, de las cuales cabe destacar 21 ocasiones por distintos motivos relacionados con las intervenciones conjuntas con policía Nacional o Municipal. De ellas 10 han sido solicitadas por los propios policías para propuesta de medalla.

Se han gestionado 31 felicitaciones relacionadas con otros cuerpos o particulares. (4 de ellas se consideró que no procedían)

11 con Policía Nacional

10 con Policía Municipal

0 con Bomberos

0 Agentes de Movilidad

0 con agente del servicio Seguridad RENFE

6 con Ciudadanos

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ESPERANZA JUNQUERA VIZCARRONDO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/05/2026 12:53:21
CSV : CUTVKE4UBWB7AYAM

RECLAMACIONES

La unidad gestora Dirección General SAMUR-PC, ha recibido 65 reclamaciones. De ellas, 33 no se han considerado como reclamaciones contra nuestro servicio por los motivos siguientes:

- 23 no eran competencia de SAMUR-PC y se devolvieron a la Unidad Supervisora. Destacar que 8 de estas que no eran competencia de SAMUR fueron asignadas por el servicio telefónico 010 y 13 desde el portal del Ayuntamiento
- 1 no estaba conforme con la respuesta
- 4 reiterativa
- 4 inadmitida:
  - 1 por que solicita informe asistencial.
  - 1 no se acredita como interesado
  - 2 tras solicitar más información no aporta datos suficientes para identificar el expediente
- 1 anulada por el reclamante

Por todo ello, entendemos que solo un total de **32 reclamaciones** afectaban directamente a SAMUR-P.C. (14 de ellas registradas en SYRCI y 18 han sido recibidas por otros canales, correo, BAREG, derivadas de SUMMA…..)

Tiempo medio de contestación:

El tiempo medio de contestación desde su entrada hasta su remisión a la Dirección General, para su validación, de todas las reclamaciones dirigidas a SAMUR**,** ha sido menos de 9 días (**8,42 días).**

Causas o motivos de estas reclamaciones:

Dentro de la escasa casuística, que podría considerarse anecdótica, la primera causa de las reclamaciones ha sido la percepción de mala asistencia seguida por la percepción de mal trato humano. Otras causas han sido las generadas de forma genérica por los ruidos de sirenas y por otros motivos: por procedimiento administrativo.

COMENTARIO: Destacar que en este año no se ha recibido una reclamación relacionada con la problemática del traslado al hospital. Y ninguna relacionada con el tiempo de llegada de la ambulancia.

Las reclamaciones que afectan a las unidades de soporte vital avanzado normalmente son por mala percepción de asistencia. Destacan los problemas derivados de altas electivas en la que luego el paciente presenta un problema no detectado. En cuanto a las que afectan a las unidades de soporte vital básico, en general, se deben a percepción de mal trato humano.

No obstante, de las reclamaciones estimadas ninguna revestía auténtica gravedad.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ESPERANZA JUNQUERA VIZCARRONDO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/05/2026 12:53:21
CSV : CUTVKE4UBWB7AYAM

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS.

- Información emitida por el Departamento de Normativas de Calidad:

En 2025, para mejorar la asistencia y la valoración del concepto de trato humano recogida en la encuesta de percepción, se ha continuado con la comunicación de las respuestas no satisfactorias de los usuarios (demandantes y pacientes) a los intervinientes, para sensibilizarles sobre lo que perciben los usuarios de sus asistencias y las posibilidades de mejora. Las aportaciones de los intervinientes sirven para poner en contexto las actuaciones y permitir el análisis de los posibles factores predisponentes para la percepción negativa de los usuarios.

Se ha desarrollado un grupo focal con usuarios de colectivos específicos (personas mayores) para recoger sus necesidades y expectativas con el fin de ajustar y optimizar nuestro proceso asistencial a estas personas.

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

Se ha continuado con el proyecto "*Somos lo que mostramos*" en relación con los casos notificados recogidos en el Buzón de valores sobre desviaciones del código de conducta que, entre otras, incluirán las relativas a los aspectos de relación con los usuarios. Con ello SAMUR-PC incorpora medidas de mejora (formación, procedimientos, etc.) a la asistencia al considerar aquellas que inciden positivamente en la relación sanitario-usuario. Así se han analizado un total de 18 casos y se han publicado tras su análisis 5 casos; 3 de ellos enfocados al buen trato de las personas en general y, en concreto, del paciente, sin discriminación de ningún tipo, y a la responsabilidad del profesional en ofrecer la mejor asistencia y ayuda.

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

También se han continuado con varias actuaciones en el I Plan de Accesibilidad Universal enfocadas a la mejora de nuestro conocimiento y concienciación en aspectos de accesibilidad y a la implementación de medidas en nuestra práctica asistencial habitual (recogida de información selectiva, herramientas de accesibilidad en las asistencias, formación accesible a las personas discapacitadas, etc.). Todo esto con el objetivo de favorecer la integración de estas personas ofreciendo un trato igual en la asistencia de urgencias y emergencias.

Información de Firmantes del Documento

ESPERANZA JUNQUERA VIZCARRONDO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/05/2026 12:53:21
CSV : CUTVKE4UBWB7AYAM

MADRID

- Información emitida el departamento de Calidad Asistencial:

Desde el punto de vista del control de la calidad de la asistencia, principal función de este Departamento, todas las reclamaciones recibidas del Área de Samur competente, son analizadas en diferentes fases:

1.- Fase Procedimental, en la que se valora la pertinencia de esas acciones asistenciales desde la óptica de los Procedimientos del Servicio.

2.- Fase de contacto con los intervinientes. En esta, se solicita un informe de los miembros del Servicio responsables directos de esa asistencia, de cara a conocer su versión de los hechos.

3.- Fase de resolución. Generalmente tras la finalización del expediente. En dicha fase, y en función de la gravedad de los hechos, se cita a los equipos, en la mayoría de los casos con errores que no conllevan daños a los pacientes o incumplimientos menores procedimentales. Si el error o la falta cometida fuera de importancia, se propone a la Subdirección general la apertura de un expediente informativo sobre el asunto.

Desde el punto de vista del control continua de la calidad asistencial, los responsables de las áreas de calidad de Médicos, pro una parte, y de enfermeros y TATS, por otra, se reúnen periódicamente con los miembros del servicio, de cara a comunicarles sus valoraciones del desempeño. Sus áreas de mejoras y sus puntos fuertes, proponiéndoles, si fuera necesario, alternativas de formación para mejorar algunos de sus procesos más deficientes.

Durante 2025, se han desarrollados diferentes acciones formativas para mejorar los contextos de aptitud y actitud de la plantilla

En el sentido de competencias sanitarias se pueden citar como importantes las dirigidas a mejorar procesos complejos que se desarrollan en el entorno de equipos como los escenarios de simulación clínica o las actualizaciones en reanimación cardiopulmonar.

En el contexto de la actitud hacía los pacientes, se han desarrollados formaciones como la comunicación sanitaria con pacientes vulnerables o la coordinación y colaboración con los recursos municipales contra la violencia de género.

En la misma línea se han actualizado procedimientos en diversas patologías en las que ha habido cambios en la evidencia científica, algunos de ellos en coordinación con los servicios especiales hospitalarios, como ha sido el Código 11, o de asistencia a la parada cardiaca.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ESPERANZA JUNQUERA VIZCARRONDO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/05/2026 12:53:21
CSV : CUTVKE4UBWB7AYAM

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS.

VALORACIÓN DE LAS RECLAMACIONES:

De las 32 reclamaciones que nos han afectado 26 fueron desestimadas por no tener base o fundamento tras la oportuna investigación. Todas ellas se consideraron como actuación correcta. 6 fueron estimadas al entender que estaban fundamentadas y que teníamos algún tipo de responsabilidad en lo que se reclamaba.

MEDIDAS ADOPTADAS:

En todas las reclamaciones recibidas, desde el Departamento de Capacitación, Calidad e Investigación se mantiene una entrevista con la dotación actuante, analizando la reclamación y actuación, quien emite un informe al respecto, siendo el departamento quien tras el estudio de la reclamación y antecedentes de la intervención emite una estimación de la reclamación.

De las 6 reclamaciones estimadas, 5 generaron una reunión con la dotación afectada para informarles acerca de la reclamación y de la forma de proceder en el futuro. En tan solo 1 ocasión la reclamación supuso un apercibimiento para la dotación.

Ninguna dotación fue expedientada por entender que la reclamación revistiera cierta gravedad.

Además, como ya se ha dicho, tanto el departamento de Normativas de Calidad cómo el Departamento de Calidad Asistencial son informados puntualmente de cada reclamación recibida, realizándose sugerencias acerca de actividades correctoras de los motivos de las reclamaciones hacia los diversos colectivos. De todas estas actuaciones es informada la Dirección General de SAMUR Protección Civil.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ESPERANZA JUNQUERA VIZCARRONDO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/05/2026 12:53:21
CSV : CUTVKE4UBWB7AYAM

ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

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

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ MARÍA VICENT GARCÍA - SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:26:23
CSV : CINBKYX7UY5URCAP

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Durante el año 2025 se han tramitado en nuestra SGT un total de 32 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, con el siguiente desglose por tipo de solicitud:

TIPO DE SOLICITUD	*NÚMERO*	*%*
Reclamaciones	*26*	*81,25%*
Felicitaciones	*2*	*12,50%*
Sugerencias	*4*	*6,25%*
TOTAL	***32***	***100%***

En función de la materia y submateria de estos datos, podemos determinar que a lo largo del año 2025 se han recibido 32 SyR, de las cuales 25 (24 ayudas sociales y 1 transporte público) son reclamaciones por denegación de Tarjeta Azul, que supone un 78,13% del total de la entrada.

Si Tenemos en cuenta que el 81,25% del total de las SyR son reclamaciones, el porcentaje correspondiente a las reclamaciones por denegación de Tarjeta Azul sería de 96,16%. Por

Información de Firmantes del Documento
JOSÉ MARÍA VICENT GARCÍA - SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:26:23
CSV : CINBKYX7UY5URCAP
MADRID

lo que la proporción restante en el que se engloban las reclamaciones no relacionadas con la Tarjeta Azul, las sugerencias y las felicitaciones, tendría una escasa relevancia estadística.

En las siguientes tablas quedan reflejados los datos de manera más detallada.

MATERIA	SUBMATERIA	Nº	%
Servicios sociales y cohesión	*Otras ayudas sociales*	*24*	*75%*
Atención a la ciudadanía	*Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR)*	*3*	*9,38%*
	Otras dependencias municipales	*2*	*6,25%*
Movilidad	*Grúa municipal*	*1*	*3,13%*
	Transportes públicos	*1*	*3,13%*
Administración de la Ciudad	*Notificaciones y comunicaciones*	*1*	*3,13%*
	Total	***32***	***100%***

CATEGORIA	NÚMERO	%
Tarjeta Azul - denegación	*19*	*59,38%*
Tarjeta Azul - otros	*6*	*18,75%*
Atención y trato	*3*	*9,38%*
Otros	*2*	*6,25%*
Información	*1*	*3;13%*
Seguridad	*1*	*3,13%*
Total	***32***	***100%***

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

Resaltar, que desde que el Consorcio Regional de Transportes de Madrid creó un abono gratuito, sin ninguna restricción y que se concede de manera automática al cumplir 65 años, son menos las personas que solicitan la Tarjeta Azul, por lo que cada vez se reciben menos reclamaciones.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ MARÍA VICENT GARCÍA - SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:26:23
CSV : CINBKYX7UY5URCAP

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Según lo comentado anteriormente, el motivo de reclamación predominante que se tramita en nuestra SGT es por denegación de la tarjeta azul.

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

Estas reclamaciones son asignadas a nuestra SGT, pero la comprobación y cruce de los datos que facilita la AEAT y el INSS en relación con los ingresos del solicitante, la realiza el Departamento de Implantación de Servicios (A. G. Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias - D. G. Atención a la Ciudadanía), al que se pide el informe para elaborar la contestación al ciudadano.

Dado que en nuestra SGT no somos gestores de la tarjeta azul, sino que únicamente damos contestación a las reclamaciones presentadas, nuestras áreas de mejora van encaminadas no tanto a la subsanación de deficiencias en la prestación del servicio, como a la agilización y rapidez en los tiempos respuesta de dichas reclamaciones. En este sentido, cabe destacar que todas las SyR han sido terminadas dentro de plazo establecido y con un tiempo medio de contestación de 8 días.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Cada año intentamos cumplir con el compromiso de reducir el tiempo medio de respuesta, implantando medidas como el acceso diario a SYRCI, petición de los informes en el mismo momento en que tienen entrada las SYR, contestación inmediata al ciudadano una vez recibido el informe y devolución rápida de las SYR que no son de nuestra competencia para su reasignación a otras unidades gestoras.

Estas medidas repercuten directamente en el tiempo medio de respuesta que ha sido de 8 días naturales y por tanto, hemos cumplido con el compromiso 8ª de la Carta de Servicios, tanto en el tiempo medio de respuesta, como en los porcentajes y días de tramitación.

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

En el caso de las reclamaciones relacionadas con la Tarjeta Azul, todas las respuestas constan de una parte más estandarizada en lo que se refiere al tipo de beneficiario, requisitos de concesión y fundamento legal, pero en lo relativo al cumplimiento de los ingresos, la contestación siempre se personaliza con los datos facilitados por la AEAT y el INSS para la comprobación del umbral requerido para la concesión de la Tarjeta Azul. En aquellos supuestos en que el ciudadano plantea otras cuestiones o circunstancias especiales, se personaliza la respuesta en los términos planteados en su reclamación.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ MARÍA VICENT GARCÍA - SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:26:23
CSV : CINBKYX7UY5URCAP

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

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

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ MARÍA VICENT GARCÍA - SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:26:23
CSV : CINBKYX7UY5URCAP

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCION GENERAL DE GESTION URBANISTICA

Información de Firmantes del Documento

PEDRO ALEJANDRO OTERO GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 19:10:47
CSV : CG5DPOMH5NAYNBA5

MADRID

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

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2025, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

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

El informe aborda las siguientes cuestiones:

- Análisis de las SyR recibidas, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- Indicación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. Análisis de las SyR recibidas en el año 2025

Durante el año 2025, la Dirección General de Gestión Urbanística actuó dentro de las competencias que atribuidas en virtud de lo establecido en el Acuerdo de 21 de Junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.

Información de Firmantes del Documento

PEDRO ALEJANDRO OTERO GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 19:10:47
CSV : CG5DPOMH5NAYNBA5

MADRID

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

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

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

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

Durante el año 2025, la mayoría de las SYR recibidas fueron las relativas a las competencias atribuidas a la Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo, en concreto:

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

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

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

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

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

Información de Firmantes del Documento

PEDRO ALEJANDRO OTERO GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 19:10:47
CSV : CG5DPOMH5NAYNBA5

MADRID

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

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

Respecto de la Subdirección General de Gestión Urbanística, durante el año 2025, recibió ocasionalmente alguna SYR, relativas en todos los casos a la posible obtención de parcelas.

2. Relación de acciones/medidas ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Con carácter general, las medidas y acciones adoptadas son:

- Reclamaciones o sugerencias competencia de la Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo: Recibida la sugerencia relativa en la mayoría de los casos a la necesidad de realizar labores de limpieza, vallado y acondicionamiento de parcelas, se comprueba por la Subdirección General de Inventario y Valoraciones, que es de titularidad municipal y está incluida en el inventario del Patrimonio Municipal de Suelo, tras lo cual los servicios técnicos de la Subdirección General de Patrimonio de Suelo, a la vista de las circunstancias descritas y de la potencial gravedad de las mismas, realizan una inspección a la parcela para constatar, en su caso, la necesidad de actuación inmediata o para su inclusión en el programa de trabajos anuales de acondicionamiento de parcelas.

- Reclamaciones o sugerencias que no son competencia de la Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo: En estos casos, tras comprobar que la sugerencia o reclamación versa sobre cuestiones que no son competencia de esta Subdirección, se le informa al ciudadano de la dependencia municipal que pueda atender la propuesta solicitada y asimismo se traslada la SYR a los servicios competentes para su resolución. En este sentido, y cuando la reclamación o sugerencia se refiere a actuaciones vandálicas o de orden público, como pueden ser usos indebidos del solar, rotura del vallado, se propone derivar la misma a los servicios de la Policía Municipal a efectos de su conocimiento y adopción de medidas oportunas.

- Algunas sugerencias han dado lugar a mejoras por su posible aplicación en instalaciones como incorporar los sentidos de la marcha en los circuitos, la instalación de carteles que identifiquen tramos de edades para la utilización de las mismas o mejora en la urbanización de distintas ubicaciones dentro de la ciudad.

- Así mismo, se están realizando contratos de mantenimiento para parques recién urbanizados que han quedado dentro del Inventario de Patrimonio Municipal del Suelo una vez ejecutados.

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

Información de Firmantes del Documento

PEDRO ALEJANDRO OTERO GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 19:10:47
CSV : CG5DPOMH5NAYNBA5

MADRID

A estos efectos, en el presupuesto de 2025, se incrementó la dotación presupuestaria en las partidas reservadas a los trabajos de acondicionamiento, y conservación de las parcelas incluidas en el Inventario del Patrimonio municipal del Suelo, a fin de asegurar y garantizar unas prestaciones adecuadas, no sólo en la conservación sino también en el acondicionamiento de los solares municipales, ya sea para dotarles de un destino provisional en beneficio de los ciudadanos, o para implantar en ellos el destino previsto por el planeamiento culminando así el proceso de ordenación urbanística.

Como consecuencia de lo anterior, en el presupuesto del año 2025, se incluyó la cantidad de 8.125.650,26 euros, destinados a la conservación, mantenimiento y acondicionamiento de los solares incluidos en el Patrimonio Municipal de Suelo, a lo que se añadió, la cantidad de 5.888.884,76 euros para la renaturalización y puesta en valor de los suelos municipales mediante la ejecución e implantación de los usos previstos por el planeamiento.

3. Evaluación de resultados de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

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

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

De acuerdo con lo expuesto, durante el año 2025 se recibieron 248 sugerencias y reclamaciones, de las que se admitieron 194 por ser competencia de esta Dirección General. El resto, son las que han sido devueltas, no sin antes haber procedido a su estudio en la manera indicada.

En todo caso, se valora de forma positiva los resultados del informe de 2025 ya que a pesar de los pocos medios con que cuenta la Dirección General, se da el mejor servicio posible. Cada reclamación lleva aparejado un estudio de situación, una inspección técnica y una actuación inmediata en muchos casos. Seguiremos insistiendo para mejorar los resultados en la medida de lo posible durante este ejercicio 2026.

EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN URBANÍSTICA

Pedro Otero García

Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

PEDRO ALEJANDRO OTERO GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 19:10:47
CSV : CG5DPOMH5NAYNBA5

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE LA EDIFICACIÓN

Información de Firmantes del Documento

JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/04/2026 12:43:49
CSV : CA2WLQ6DG6PXLTES

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Teniendo en cuenta el Acuerdo de 29 de junio de 2023, de organización y competencias del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad**,** en el que se indica que corresponderán a la Dirección General de la Edificación (en adelante, DGE) las competencias en materia de conservación, rehabilitación y estado ruinoso de las edificaciones, Inspección Técnica de Edificios (ITE), así como la tramitación de licencias, ordenes de ejecución, declaraciones responsables, la disciplina urbanística y potestad sancionadora, durante el año 2024 la unidad gestora de la DGE ha tramitado un total de **61 solicitudes** vinculadas a dichas competencias.

De las 61 SyR tramitadas se ha dado respuesta a todas ellas dentro del plazo establecido. El tiempo medio de respuesta ha sido en el año 2025 de **25,52 días**.

1.1. Análisis por tipo de expediente:

En el año 2025 las solicitudes tramitadas por la unidad gestora de sugerencias y reclamaciones de la DGE tienen la siguiente distribución:

Información de Firmantes del Documento
JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/04/2026 12:43:49
CSV : CA2WLQ6DG6PXLTES
MADRID

Tipo de expediente	Número de solicitudes
Sugerencias	**10**
Reclamaciones	**50**
Felicitaciones	**1**
Total	**61**

Las reclamaciones son el principal tipo de expediente, con un porcentaje de un 82% del total tramitado.

1.2. Análisis por materia y submateria.

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

MATERIA	SUBMATERIA	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Urbanismo	Control de la edificación	5	1		6
	Licencias y declaraciones responsables	36	4		40
	Otros	9	4		13
	Control de la urbanización				
Medio Ambiente	Limpieza urbana				
	Jardines y arbolado				
Atención ciudadana	Oficinas Atención Ciudadana	1		1	2
Vías y espacios públicos	Proyectos y obras				
Totales					**61**

Por materias, los asuntos con más SyR son los de **"Urbanismo"** con un porcentaje del 96,72**%** del total de solicitudes tramitadas en la DGE.

Atendiendo a las submaterias **"Licencias y declaraciones responsables"** es la que mayor número de SyR ha recibido en el año 2025, con un porcentaje del 65,57 % del total de solicitudes tramitadas, seguido de "Otros" con un 21,31%.

1.3. Análisis por categoría

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

Información de Firmantes del Documento
JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/04/2026 12:43:49
CSV : CA2WLQ6DG6PXLTES
MADRID

CATEGORIA	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Licencias y autorizaciones	36	3		**39**
Seguridad estructural	5	1		**6**
Conservación				
Disciplina Urbanística	5	1		**6**
Tramitación electrónica	3	1		**4**
ITE	2	2		**4**
Otros	1		1	**2**

Los principales motivos por los que la ciudadanía ha presentado sugerencias y reclamaciones durante 2025 tienen reflejo en esta clasificación por categorías siendo las más numerosas las **"Licencias y autorizaciones"** que con 39 tramitadas suponen un **63,9%** del total; y las denominadas **"Seguridad estructural"** y **"Disciplina Urbanística** con 6 solicitudes cada una y un porcentaje del **9,9%.**

1.4. Análisis por tipo de expedientes

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

SUGERENCIAS: De las 10 sugerencias recibidas, destacan las orientadas a la mejora de la administración electrónica y el acceso a la información (3), junto con aquellas relacionadas con urbanismo, accesibilidad y ordenación urbana (3).

Otras 2 sugerencias inciden en la Inspección Técnica de Edificios, solicitando mayor rigor y control del estado edificatorio, y los 2 restantes se refieren al impacto ambiental y urbano del proyecto del circuito de Fórmula 1, poniendo el foco en la sostenibilidad y la calidad de vida.

RECLAMACIONES: De un total de 50 reclamaciones, la mayoría se refieren a molestias derivadas de obras y ocupación de la vía pública (22), seguidas de las relacionadas con la conservación y seguridad de edificios (9) y con la Inspección Técnica de Edificios (7).

Las reclamaciones sobre licencias y disciplina urbanística (6) y sobre gestión administrativa y administración electrónica (4) reflejan principalmente retrasos y dificultades procedimentales. Por último, se registran 2 reclamaciones vinculadas al impacto del proyecto del circuito urbano de Fórmula 1, centradas en afecciones ambientales y a la movilidad.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución.

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

Las reclamaciones motivadas por las molestias de la ejecución de obras requieren para dar las respuestas adecuadas de un estudio de la situación, una búsqueda y recopilación de información, una inspección técnica y una actuación inmediata en muchos casos. Si no existen autorizaciones para ejecutar las obras o, existiendo, no se

Información de Firmantes del Documento
JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/04/2026 12:43:49
CSV : CA2WLQ6DG6PXLTES
MADRID

ajustan a lo concedido, se inician expedientes disciplinarios, sancionadores o medidas correctoras; si, por el contrario, existe título habilitante que ampare las obras y estás se ajustan a lo concedido, se informa a la persona interesada que la situación o los hechos denunciados no suponen infracción de la normativa, aunque genere molestias o considere que no debería consentirse por el Ayuntamiento.

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

En las reclamaciones sobre el deber de conservación cuando la competencia es de la DGE el Servicio de Control Estructural de los Edificios actúa de forma inmediata al tener conocimiento de un edifico en mal estado haciendo las visitas correspondientes, adoptando medidas de seguridad si se requieren, elaborando el informe técnico y proponiendo que se dicte una Orden de Ejecución para que los propietarios reparen el edificio, siendo en otros casos la Junta de Distrito el órgano competente para ordenar la reparación de dichos daños al Distrito, esto ha motivado la reducción producida en las reclamaciones en esta materia.

Respecto a las Sugerencias y Reclamaciones desde la DGE se propuso un nuevo listado de submaterias y categorías para mejorar la clasificación de los asuntos, propuesta que ha sido aprobada quedando a partir de enero de 2025 de la siguiente manera:

MATERIA	SUBMATERIA	CATEGORÍA
URBANISMO	CONTROL ESTRUCTURAL DE LA EDIFICACIÓN	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
	DISCIPLINA URBANÍSTICA Y SANCIONADORES	CONTROL ESTRUCTURAL DE LA EDIFICACIÓN Y RUINA
	ITE/IEE	DISCIPLINA URBANÍSTICA
	LICENCIAS Y DECLARACIONES RESPONSABLES	SANCIONADOR
		INFORMACIÓN A PARTICULARES
		ITE/IEE
		LICENCIAS Y DECLARACIONES RESPONSABLES
		LICENCIAS DE AUTORIZACIÓN TEMPORAL
		MOLESTIAS POR EJECUCIÓN DE OBRAS
		TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

Lo cual ha motivado una mayor rapidez al actuar porque al conocer desde un primer momento la materia en la que hay que intervenir, se puede derivar la petición al servicio correspondiente para que este actúe de forma más eficiente.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Información de Firmantes del Documento
JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/04/2026 12:43:49
CSV : CA2WLQ6DG6PXLTES
MADRID

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

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

Mantener los tiempos de respuesta en los plazos establecidos en la normativa, actualmente de dos meses, es uno los objetivos de la DGE porque somos conscientes de que obtener una respuesta rápida y de calidad aporta valor a la gestión y mejora, sin duda, la percepción de la ciudadanía. El tiempo medio de respuesta ha sido de **25,52 días**

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

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

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

Juan Carlos Álvarez Rodriguez
Director General de la Edificación
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento
JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/04/2026 12:43:49
CSV : CA2WLQ6DG6PXLTES
MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION

Información de Firmantes del Documento

MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 17:22:48
CSV : CFEDULSK3SLQ37TM

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Durante 2024 se han recibido un total de 2.760 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones referidas a materias competencia de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, agrupadas en las siguientes submaterias:

- Agentes de Movilidad: 402 (14.5%)
- Atención a la ciudadanía: 125 (4,5%)
- Madrid ZBE: 253 (9,1%)
- Multas: 737 (26,7%)
- Personas con movilidad reducida: 95 (3,4%)
- Regulación del tráfico: 327 (11,8%)
- Rodajes cinematográficos: 121 (4,3%)
- Taxi: 386 (13,9%)
- Tecnologías del tráfico: 181 (6,5%)
- Otros: 133 (4,8%)

Información de Firmantes del Documento
MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 17:22:48
CSV : CFEDULSK3SLQ37TM

El primer hecho relevante es una notable disminución del del número total de sugerencias y reclamaciones presentadas a lo largo de 2025, respecto del año inmediatamente anterior (2.760 por 3.342), lo que supone una bajada del 17,4 %.

Procediendo a un examen más detenido de estos datos, se comprueba que existen cuatro materias que entre ellas suponen el 66,9 % € del total, concretamente las correspondientes a Multas (26,7%), Agentes de Movilidad (14,5%), Taxi (13,9%) y Regulación del tráfico (11,8%). En general, pueden realizarse las siguientes observaciones:

- Agentes de Movilidad (402 – 14,5% del total anual): se mantiene aproximadamente en las mismas cifras que en 2024 (387 reclamaciones). Se tratan de SyR referidas a las competencias y funciones propias del Cuerpo de Agentes de Movilidad, destacando las que se refieren a presuntas infracciones de circulación o estacionamiento (196 – 48,7%), seguidas por las referidas a atención o trato de los Agentes (55 – 13,6%), retirada de vehículos abandonados (28 – 6,9%) y solicitud de presencia de Agentes en localizaciones puntuales (23 – 5,7%).

- Madrid ZBE (253 – 9,1%): recogiéndose tanto las referidas a quejas respecto de la regulación específica de Madrid ZBE (225 – 88,9%), como las consultas y sugerencias al respecto (28 – 11,1%); debe destacarse el hecho de que se ha producido una muy notable reducción del número de reclamaciones por este tema respecto a 2024, ya que e año se presentaron un total de 510, lo que supone una disminución del 50,3%, sin duda debido al mayor conocimiento y difusión de la regulación de la referida zona básica de emisiones, que ha redundado en un menor desconocimiento y conflictividad derivada de la misma.

- Multas (737 – 26,7%): se recogen las reclamaciones en relación con el procedimiento de tramitación de multas por denuncias en materia de tráfico, siendo las más frecuentes las referidas a su tramitación (539), mientras que el resto de categorías tienen cuantías marginales. Debe hacerse constar que ha habido un incremento respecto de los datos del año 2024, ya que mientras entonces se presentaron un total de 554 reclamaciones, en 2025 se ha aumentado hasta las 737, lo que implica una variación del 33%. Al igual que en anteriores ejercicios, la inmensa mayoría de las reclamaciones sobre tramitación administrativa de los expedientes de multas de circulación, en realidad se refieren a escritos de alegaciones o recursos contra las oportunas notificaciones en su momento recibidas por las personas interesadas, y cuya presentación a través del canal oficial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid no está contemplada, al poder ocasionar problemas de

Información de Firmantes del Documento
MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 17:22:48
CSV : CFEDULSK3SLQ37TM

seguridad jurídica en la tramitación del procedimiento sancionador correspondiente.

- Personas con movilidad reducida (95 – 3,4%): en esta categoría se incluyen aquellas reclamaciones en relación con los procedimientos de solicitud, expedición y gestión de las autorizaciones de uso de plazas de estacionamiento reservadas a personas con movilidad reducida. Respecto a 2024, ha habido una muy fuerte reducción del número total, pasando de 274 a 95, refiriéndose la mayoría a quejas por retrasos en la expedición de la autorización o por obtención de citas previas con plazo excesivamente alejado en el tiempo, si bien tal disminución del número total cabe atribuirlo exclusivamente a las medidas eficaces que se han ido adoptando para la reducción de los tiempos de examen de las solicitudes y posterior tramitación.

- Regulación del tráfico (327 – 11,8%): son reclamaciones en su mayoría (218 – 66,7%) referidas a quejas por problemas de circulación derivados de la ejecución de las importantes obras de infraestructuras básicas que se han acometido en Madrid durante 2025; el resto de reclamaciones (109) son quejas por problemas y molestias de circulación derivadas de la celebración de eventos de todo tipo en las calles de la ciudad, así como quejas por problemas puntuales de circulación.

- Rodajes cinematográficos (121 – 4,3%): se incluyen en esta categoría las reclamaciones y quejas presentadas como consecuencia de las molestias derivadas de la autorización de realización de rodajes cinematográficos que a su vez, prácticamente en su totalidad, versan sobre los problemas que se ocasionan a nivel de estacionamiento de vehículos de vecinos de las zonas en los que se realizan.

- Taxi (386 – 13,9%): cabe destacar que se ha producido una muy notable reducción del número total respecto de 2024 (761, lo que se traduce en una disminución del 49,2%. Las más numerosas (252 – 70,9%) son las correspondientes a quejas por objetos perdidos, importe excesivo del servicio o problemas con la correspondiente factura, seguidas por las referidas a las condiciones de prestación del servicio o conducción inadecuada (32 – 8,3%) y a la atención, trato o vestimenta del conductor (32 – 8,3%).

- Tecnologías del tráfico (181 – 6,5%): se incluyen en esta categoría reclamaciones referidas a incluyendo solicitudes de instalación de nuevos cruces, semaforizaciones de pasos de peatones, modificaciones de regulación o aumentos del tiempo de peatón en los cruces.

Información de Firmantes del Documento
MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 17:22:48
CSV : CFEDULSK3SLQ37TM

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

a. Subdirección General de Agentes de Movilidad:

- Se mantiene el procedimiento implementado en las unidades en el año anterior, cuya finalidad es dar una respuesta más precisa y eficaz en la solución de las SyR que los ciudadanos nos hacen llegar, lo que ha supuesto que las SyR recibidas por los estacionamientos indebidos hayan descendido casi a la mitad pasando del 22,62% en 2024 a un 14,43% en 2025.

- Se asume el compromiso de poner en marcha campañas específicas o planes de acción cuando se constate el carácter reiterado de una SyR, estableciendo campañas cuando la problemática es general y planes de acción concretos cuando se circunscriba a un lugar u horario determinado. Así, por ejemplo, en relación con las quejas sobre motocicletas, el incremento de las denuncias respecto al año anterior ha tenido su reflejo en un descenso porcentual de las quejas: en 2024 representaron el 18,75% del total, mientras que en 2025 han disminuido al 17,47 %, manteniéndose, no obstante, como el porcentaje más elevado entre todas las SyR recibidas durante 2025.

- Se continúa con la pauta de elaborar respuestas más personalizadas en las SyR, garantizando que los trámites se realicen dentro de los plazos establecidos, sin superar en ningún caso los 60 días.

- Se ha llevado a cabo un análisis orientado a optimizar los tiempos de respuesta en la contestación de las Sugerencias y Reclamaciones, tratando de identificar las causas que generan tales retrasos. Para ello, se ha reforzado la colaboración, a través del correo "sugyreclamaciones@madrid.es", en todas aquellas áreas de mejora que contribuyen a agilizar la tramitación de las SyR.

b. Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación:

- Se ha finalizado con el proyecto municipal de Comunicación Clara, en el ámbito de las notificaciones en materia de multas de circulación, con el fin de mejorar la comprensión de su contenido por parte de las personas destinatarias de estas.

- Se ha puesto en marcha, en colaboración con IAM, un sistema de notificación telemática de las resoluciones habidas en los expedientes

Información de Firmantes del Documento
MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 17:22:48
CSV : CFEDULSK3SLQ37TM

sancionadores en materia de multas de circulación, a través del servicio "Mi Carpeta" de la web municipal.

- Se han optimizado los procedimientos de tramitación y contestación de dudas y peticiones relacionadas con los diferentes estados de tramitación administrativa de los expedientes de multas de circulación efectuadas por particulares, reduciéndose los plazos de respuesta.

- Han sido modificados los procedimientos internos de remisión de documentaciones, cartas de pago y justificantes de abono, efectuadas por la ciudadanía, maximizando su eficiencia y evitando dilaciones innecesarias.

- Se ha proseguido con la optimización tanto de los procedimientos informáticos internos como del funcionamiento de las unidades administrativas encargadas de la tramitación de los expedientes sancionadores por multas de circulación, con el fin de maximizar su eficiencia y lograr una reducción de los plazos de tramitación y comunicación. En este contexto, se ha comenzado con la implantación del nuevo sistema SAP de gestión de multas de circulación, así como con las pruebas preliminares del mismo.

c. Subdirección General de Régimen Jurídico y Autorizaciones:

- En cuanto a las Tarjetas de Estacionamiento para personas con movilidad reducida, están incluidas dentro del Plan de Actuación de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación. El desarrollo a través de la aplicación GEDIE para la tramitación de las tarjetas, mejorará el procedimiento electrónico de éstas, permitiendo un considerable ahorro en el tiempo utilizado para atender las solicitudes presentadas mediante registro y que repercutirá así mismo en la espera del ciudadano. Su desarrollo, iniciado en 2022 se ha dado por finalizada a finales de 2025. Se implementará a lo largo del año 2026.

- Se ha incluido la implantación de expedientes electrónicos del procedimiento sancionador a través de la aplicación GDIE para la tramitación de las infracciones en materia de convivencia relacionadas con las TEPMR, que tenga efectos coercitivos con respecto a las conductas contrarias a la Ordenanza de Movilidad Sostenible, en previsión de los usos fraudulentos que pudieran darse a estas tarjetas.

Información de Firmantes del Documento
MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 17:22:48
CSV : CFEDULSK3SLQ37TM

- Se han llevado desarrollado las bases de un proyecto de colaboración con las Oficinas de Atención al Ciudadano, que finalmente se desarrollará en 2026.

- Respecto a los rodajes cinematográficos, el Plan de Actuación incluyó la realización de reuniones periódicas con los distintos interlocutores de las partes involucradas (productoras, asociaciones vecinales, Juntas de Distrito…) con el fin de mejorar las relaciones entre éstos y dar cuenta de los intereses contrarios sobre el uso de la vía pública para buscar un mejor equilibrio entre estos, dada la experiencia de años anteriores.

- Así mismo se ha incluido también en el Plan de Actuación la propuesta de una instrucción y guía de buenas prácticas en rodajes y la inspección del cumplimiento de las condiciones de los rodajes, que se llevaron a cabo a lo largo del año 2025.

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

En relación con el servicio del taxi, durante el año 2025 se han llevado a cabo actuaciones relevantes en distintos ámbitos, destacando las siguientes:

- Aprobación de la Ordenanza 4/2025, de 30 de septiembre, por la que se modifica la Ordenanza Reguladora del Taxi de 28 de noviembre de 2012, publicada en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid el 13 de octubre de 2025. Esta modificación introduce un conjunto de medidas orientadas a impulsar el incremento del número de vehículos autotaxi adaptados para personas con movilidad reducida.

  La nueva ordenanza habilita la creación de licencias específicas para vehículos adaptados (eurotaxis), con el objetivo de garantizar la accesibilidad, favorecer la disponibilidad de eurotaxis y asegurar la adecuada prestación del servicio del taxi a este colectivo. Asimismo, incorpora mecanismos reforzados de control y supervisión destinados a asegurar el cumplimiento de las obligaciones de los titulares de licencia de autotaxi y la adecuada atención a las personas usuarias, junto con otras modificaciones de carácter técnico de los vehículos y de ordenación del servicio dirigidas a optimizar el funcionamiento general del servicio del taxi.

- Se han realizado mejoras de gestión de los procedimientos, servicios de información e implementación de nuevas herramientas de gestión, destacando las siguientes:

Información de Firmantes del Documento
MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 17:22:48
CSV : CFEDULSK3SLQ37TM

- Subvenciones para fomentar vehículos autotaxi y eurotaxi (vehículo adaptado): elaboración y tramitación administrativa y contable de la convocatoria pública de subvención para la adquisición de vehículos eurotaxi y autotaxi, Cambia 360, correspondiente a la anualidad 2025.

- Revisión e inspección de licencias de autotaxi: Resolución de 27 de febrero de 2025 de la Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación por la que se aprueban las Instrucciones Internas de Funcionamiento y el Calendario de la Revisión Administrativa de las licencias de autotaxi para 2025, publicada en el BOAM nº 9830 de 3 de marzo de 2025, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos y condiciones de prestación del servicio de las licencias de autotaxi, con especial incidencia en la revisión de las licencias que tienen adscrito un vehículo adaptado.

- Régimen de descanso de las licencias de autotaxi: Resolución de 30 de diciembre de 2024 de la Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, publicada en el BOAM nº 9790 de 3 de enero de 2025, por la que se establece el régimen ordinario de descansos para el año 2025. En esta resolución se regula el sistema de libranzas de las licencias de autotaxi en días festivos de lunes a viernes, el correspondiente a los sábados y los domingos, y los turnos de descanso durante el período estival.

- Tarifas del taxi:

  - Resolución de 10 de diciembre de 2024 de la Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, por la que se fijan las medidas para el control de la aplicación de las tarifas del servicio de taxi en el Área de Prestación Conjunta de Madrid, aplicables desde el 1 de enero de 2025. En esta resolución se recogen las tarifas del taxi aprobadas por el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid y aquellas medidas complementarias para garantizar su adecuada aplicación.

  - Servicios mínimos obligatorios de taxi adaptado: Resolución de 21 de noviembre de 2025 de la Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación por la que se aprueba la Instrucción sobre el cálculo de los servicios mínimos

Información de Firmantes del Documento
MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 17:22:48
CSV : CFEDULSK3SLQ37TM

obligatorios de las licencias de autotaxi con vehículo adaptado (eurotaxi) en 2025.

- Gestión de procedimientos:
  - Se ha actualizado el procedimiento de sustitución de vehículos autotaxi por el sistema de libre elección, diversificando así la oferta de vehículos autotaxi y facilitando la disponibilidad de nuevos vehículos, lo que ha facilitado la sustitución de 556 vehículos por este sistema.
  - Se está mejorando la tramitación telemática de solicitudes mediante la implantación y seguimiento de un sistema automatizado de descargas de solicitudes presentadas a través de la sede electrónica, mejorando la gestión de las solicitudes que entran por este canal reduciendo los tiempos de tramitación.

- Servicios de información a la ciudadanía:
  - El mantenimiento preventivo y evolutivo de la aplicación oficial del taxi de Madrid, TXMAD, conforme a las sugerencias recibidas y actualización de tarifas de 2025.
  - Publicación y mantenimiento de información de interés en el Portal de Datos Abiertos: definición de los históricos de gestión y situación del taxi y de la flota de vehículos autotaxi.
  - Actualización periódica de contenidos de la Web municipal: noticias, trámites y gestiones.
    - Actualización e histórico de noticias del taxi.
    - Reestructuración de los contenidos del examen para la obtención del Permiso Municipal de Conductor de autotaxi (PMC) diferenciando los pasos a seguir antes y después de aprobar el examen, con posibilidad de que los alumnos puedan consultar en la web del Taxi el resultado del examen.
  - Reuniones periódicas con las asociaciones representativas de titulares de licencias de autotaxi para informar de los asuntos

Información de Firmantes del Documento
MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 17:22:48
CSV : CFEDULSK3SLQ37TM

de su interés e intercambiar y compartir criterios para mejorar la calidad en la prestación del servicio del taxi.

- Aplicaciones de gestión:

  - En febrero de 2025 se llevó a cabo la migración de la aplicación interna ACOT a la nueva aplicación llamada GTAXI-ACOTP. Durante varios meses se realizaron pruebas funcionales, técnicas y de comprobación del correcto funcionamiento de la GTAXI-ACOTP.

  - Se ha realizado un análisis funcional y de gestión para la implementación de los cambios de la Ordenanza Reguladora del Taxi (ORT) en la aplicación interna del servicio del taxi (GTAXI-ACOTP).

  - Se han realizado los primeros cambios informáticos necesarios en la aplicación de gestión de exámenes (Moodle) para adaptarla a los cambios introducidos en la ORT, en lo referente a los contenidos del examen y la limitación del número de suspensos permitidos para poder repetir el examen.

En cuanto al Servicio de Regulación de la Circulación, se han realizado actuaciones en varios ámbitos:

- Instalación de avisadores acústicos y sustitución progresiva de los dispositivos antiguos por modelos actualizados, así como ajuste de horarios y niveles de volumen conforme a las necesidades detectadas. Estas actuaciones se analizan de forma individualizada, aplicando criterios de equilibrio y coordinación entre la seguridad e integridad física de las personas con discapacidad visual y la obligación de proteger los derechos de la ciudadanía a la salud, al medioambiente adecuado y a la intimidad personal y familiar, incluyendo la prevención de la contaminación acústica.

- Diseño de itinerarios peatonales orientados a la ampliación del horario de funcionamiento de los avisadores acústicos, previo estudio detallado de cada zona realizado por los servicios técnicos competentes.

- Implementación de actuaciones específicas en áreas con elevada intensidad de tráfico en franjas horarias determinadas, como entornos

Información de Firmantes del Documento
MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 17:22:48
CSV : CFEDULSK3SLQ37TM

de centros educativos, guarderías o áreas comerciales. En estos casos, se establecen tiempos fijos durante las horas de mayor afluencia y funcionamiento mediante pulsador en el resto de la jornada.

- Modificación de las programaciones semafóricas mediante la mejora de los tiempos de cruce peatonal en los ciclos semafóricos, adaptándolos a las características de cada infraestructura y cumpliendo en todo momento la normativa vigente en materia de accesibilidad. Asimismo, se han ajustado los tiempos de las fases de vehículos en aquellos cruces donde se ha considerado necesario para evitar bloqueos en intersecciones y glorietas.

- Incorporación de nuevos grupos semafóricos en cruces señalizados, derivada de la ejecución de orejetas, medianas o refugios peatonales que permiten el descanso durante el cruce. Estas actuaciones se han realizado conforme a lo establecido en la norma 2, apartado 1.3.b), del Real Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas. Esta ampliación de la señalización semafórica facilita además la realización de giros a la izquierda y mejora la seguridad en los pasos peatonales.

- Reubicación de elementos semafóricos con el fin de facilitar y garantizar los giros e incorporaciones del transporte público, especialmente de los autobuses de la EMT.

- Sustitución de columnas por báculos con el objetivo de mejorar la visibilidad de las señales luminosas y reforzar la seguridad vial para los conductores.

- Análisis y mejora continua del recorrido del servicio Bus Rapid que opera en los barrios de Sanchinarro y Valdebebas, con el fin de optimizar su funcionamiento y eficiencia.

- Corrección de posibles incidencias en la lectura de matrículas por parte de las cámaras de control de acceso a la Zona de Bajas Emisiones de Madrid, así como actualización periódica de las listas blancas del sistema.

- Mejora del enfoque y de la ubicación de las cámaras de control de la Zona de Bajas Emisiones de Madrid, con el objetivo de optimizar su funcionamiento y fiabilidad.

Información de Firmantes del Documento

MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 17:22:48
CSV : CFEDULSK3SLQ37TM

- Instalación en el nuevo desarrollo urbanístico del Cañaveral de cruces semafóricos en entornos escolares ha supuesto una reducción sustancial en el número de SyR recibidas.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

a. Subdirección General de Agentes de Movilidad:

- Implantar una base de datos específica para Agentes de Movilidad que permita impulsar la mejora y seguimiento de SyR con el objeto de que la actuación no se circunscriba a una respuesta por escrito, si no que se materialice en actuaciones concretas tendentes a resolver el problema que comunica el ciudadano.

- Reforzar la plantilla vinculada a la gestión de SYR mediante la modificación en la RPT y la convocatoria de procesos de provisión que impulsen la puesta en común en grupos de trabajo orientados a aportar soluciones a las problemáticas planteadas por el ciudadano en la vía pública.

- Llevar a cabo un proceso de análisis del registro detallado de las incidencias tenga como finalidad detectar las SyR que demanden una atención especial debido a su frecuencia o importancia, con el objetivo de ofrecer soluciones rápidas y de optimizar las acciones mediante campañas específicas o seguimientos realizados desde las secciones correspondientes, teniendo en cuenta que el elevado número de obras o los cortes en la vía pública generan incidencias que resultan habituales y a las que se les da la mejor solución posible.

- En lo que respecta al Programa de Seguimiento de las SyR correspondiente a 2025, su puesta en marcha ha logrado mantener el cumplimiento de los plazos de respuesta, pese al incremento del 17,56% en el número de SyR tramitadas.

- En relación con las campañas específicas y planes de acción, se ha establecido como criterio para todas las secciones, desarrollar campañas sobre cuestiones genéricas y planes respecto de situaciones o zonas concretas que impliquen respuestas reales a las SYR recurrentes o especialmente sensibles.

- En cuanto al perfeccionamiento de las respuestas a las SyR a través de una mayor personalización en las contestaciones, se ha generado un repositorio de respuestas para ganar agilidad a la vez que cada SYR se

Información de Firmantes del Documento
MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 17:22:48
CSV : CFEDULSK3SLQ37TM

analiza introduciendo los datos específicos del escrito presentado para evitar respuestas estándar que el ciudadano percibe negativamente.

- En referencia a los tiempos de respuesta en la tramitación de las SyR, se ha llevado a cabo un control pormenorizado para identificar y corregir las circunstancias que generan demoras. Este análisis ha permitido identificar que se ha producido un incremento en algunos tiempos de respuesta, aunque en ningún caso se ha superado el plazo de 60 días para dar contestación al ciudadano. Ello ha hecho posible articular mecanismos para actuar.

- Asimismo, se ha generalizado la incorporación de material fotográfico en los informes que fundamentan las respuestas a las SyR, cumpliendo con su propósito de acreditar gráficamente la verificación realizada por los agentes sobre la situación expuesta por el ciudadano y, en particular, de los resultados derivados de las actuaciones emprendidas.

b. Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación:

- Se ha reducido de forma muy notable el plazo de remisión de documentaciones, justificantes de pago y cartas de abono de multas a las personas solicitantes.

- Se ha reducido el plazo de notificación, y de posibilidad de acceso telemático a la notificación, con lo que se ha logrado disminuir el tiempo transcurrido entre la comisión de la infracción y el momento de conocimiento de la misma por la persona interesada.

- Se han optimizado los procedimientos internos de tramitación de devoluciones de ingresos indebidos por pago de multas de circulación, con el fin de disminuir los tiempos de tramitación.

c. Subdirección General de Régimen Jurídico y Autorizaciones:

- La gran reducción del número de reclamaciones recibidas, más de un 40%, ha puesto de manifiesto la efectividad de las medidas correctoras propuestas para su realización durante el año 2025. Existiendo varias felicitaciones por el servicio prestado por el Negociado de Autorizaciones, quienes se sienten orgullosos de su trabajo.

- A pesar de haber numerosas vacantes en el Negociado de Autorizaciones a lo largo del año (Jefatura de Negociado y de hasta 3

Información de Firmantes del Documento
MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 17:22:48
CSV : CFEDULSK3SLQ37TM

Auxiliares Administrativos), la colaboración del personal de EMT, junto al del personal del Departamento de Autorizaciones, en un claro esfuerzo personal, contienen el plazo para atender a un ingente número de solicitudes pendientes de atender. Las distintas plazas han sido ofertadas para cubrirse mediante Concurso y con el proyecto de colaboración con las Oficinas de Atención al Ciudadano se espera acercar al ciudadano a la Administración y la reducción de carga del trabajo del Negociado de Autorizaciones, lo que redundaría en una reducción de los plazos de tramitación.

- Se sigue observando que el contenido de la mayoría de las Reclamaciones por materia de TEPMR son debidos a la demora en la tramitación de las tarjetas, observándose que se debe a desconocimiento de la norma y del procedimiento de trámite, principalmente en cuanto a la tramitación de las TEPMR en su modalidad de Renovación y la Prórroga automática incluida en la normativa de aplicación (Ordenanza de Movilidad Sostenible, Decreto 47/2015 de la Comunidad de Madrid y RD1056/2014). Lo que es índice de que la modificación de la página Web no tuvo gran repercusión, si bien los trámites y requisitos estás explicada en un lenguaje comprensible, debido a la especial naturaleza del público objetivo.

- El continuo descenso en el número de reclamaciones por Rodajes cinematográficos responde a una doble vertiente, por un lado las empresas que realizan éstos cumplen cada vez más con las condiciones generales y particulares de las autorizaciones concedidas y, por otro lado, los vecinos observan un menor abuso por parte de estas. No obstante, debe asumirse que el rechazo de los vecinos responde a su lícito deseo de utilizar la vía pública en beneficio propio, como suele ser el de aparcar su vehículo privado, contrapuesto directamente con el también lícito deseo de las empresas del sector para la realización de estos Rodajes Cinematográficos, que a su vez dan proyección internacional y reportan grandes beneficios económicos a la Ciudad de Madrid, tanto directos (empleos, restauración, hostelería) como indirectos (aumento del turismo cinematográfico) siendo un complicado equilibrio a mantener.

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

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

Información de Firmantes del Documento
MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 17:22:48
CSV : CFEDULSK3SLQ37TM

- Gestión y simplificación administrativa:
  - Se ha producido un ligero descenso en las solicitudes examen para la obtención del permiso municipal de conductor de autotaxi, con un total de 129 exámenes celebrados y 5.591 aspirantes convocados, con un porcentaje medio de aprobados del 40,09 %.
  - El número de incidencias de Objetos perdidos a través del formulario de la web y TXMAD (app oficial del Taxi de Madrid) ha sido de 8.495, de las cuales un 11,18 % se han resuelto de forma favorable.
  - Reducción del número de trámites de revisión de licencias, habiéndose tramitado la mitad, al incluir en el año 2025 solo las licencias cuyo número ordinal finalizaba en número impar, siendo en todo caso, objeto de revisión las licencias que tuvieran adscrito un vehículo eurotaxi.
  - Implementación del código QR en las licencias de autotaxi, permisos de conductores y tarjetas de identificación de conductor.

- Mejora medioambiental:
  - Incremento de la flota de vehículos Eco y Cero emisiones (95,43 % considerando el total de 15.812 licencias de autotaxi), siendo del 86,71 % los vehículos ECO y el 8,73 % los vehículos Cero emisiones.
  - Reducción de la flota de vehículos de categoría B de clasificación medioambiental, siendo en la actualidad prácticamente residual.

- Accesibilidad:
  - Seguimiento de la implementación del bucle magnético con motivo de la sustitución de los vehículos autotaxi con un total de 2.248 unidades nuevas.
  - Incorporación del código Navilens en los adhesivos tarifarios disponibles en los vehículos autotaxi.
  - Debido a la progresiva reducción de la flota de taxi adaptados, se ha convocado una subvención específica para estos vehículos

Información de Firmantes del Documento
MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 17:22:48
CSV : CFEDULSK3SLQ37TM

con un importe de 20.000 euros (máximo) para vehículos nuevos, de los que se beneficiaron 97 vehículos adaptados y 10.000 euros (máximo) para vehículos de segunda mano que se beneficiaron 9 vehículos adaptados.

Por lo que respecto al En cuanto al Servicio de Regulación de la Circulación, se han realizado las siguientes actuaciones y medidas correctoras:

- Optimización de los tiempos de cruce peatonal en las fases semafóricas, garantizando en todo momento el cumplimiento de la normativa vigente en materia de accesibilidad.

- Mejora de la fluidez de la circulación, tanto peatonal como vehicular, en diversas intersecciones de la ciudad, mediante la adopción de medidas de regulación y ordenación del tráfico.

- Refuerzo de las condiciones de accesibilidad en el espacio público urbano, con el objetivo de favorecer la movilidad segura y autónoma de todos los usuarios.

- Garantía del equilibrio entre la seguridad e integridad física de las personas con discapacidad visual y la protección de los derechos de la ciudadanía a la salud, al disfrute de un medioambiente adecuado y a la intimidad personal y familiar, incluyendo la prevención y reducción de la contaminación acústica.

- Mejora de la regulación semafórica en las intersecciones vinculadas a la circulación del servicio Bus Rapid, con el fin de optimizar su funcionamiento y la seguridad del conjunto de los usuarios de la vía.

- Optimización de la captación e identificación de vehículos en los accesos a la Zona de Bajas Emisiones de Madrid, mediante la mejora de los sistemas de control y monitorización.

Firmado electrónicamente

LA DIRECTORA GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION

Marta Alonso Anchuelo

Información de Firmantes del Documento

MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 17:22:48
CSV : CFEDULSK3SLQ37TM

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD

Información de Firmantes del Documento

M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 12:41:34
CSV : CJ4MCGPLTG4QMIBN

MADRID

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

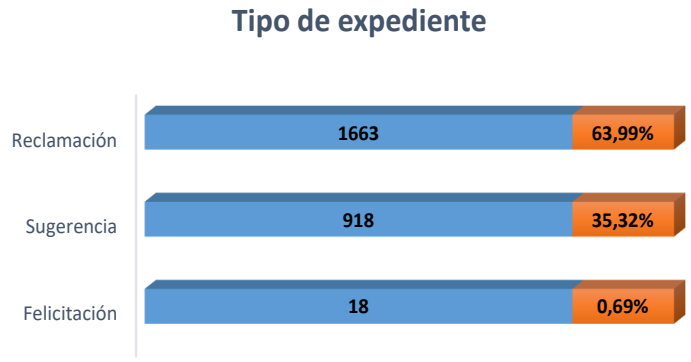
Información de Firmantes del Documento
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 12:41:34
CSV : CJ4MCGPLTG4QMIBN
MADRID

1. ANALISIS DE LAS SYR RECIBIDAS EN 2025

1.1. Entrada

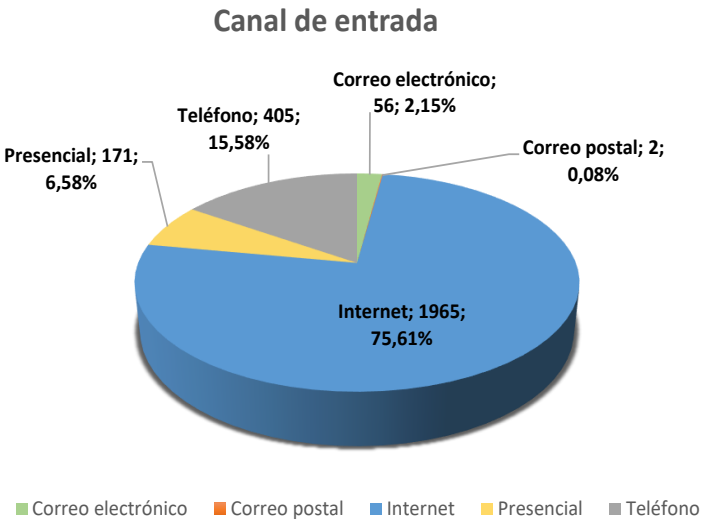
En la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad entraron un total de 2599 SYR en 2025.

El 63,99% de las entradas (1663), corresponden a reclamaciones mientras que el 35;32% (918) a sugerencias y el 0.69% restante (18) a felicitaciones**.**



- **Distribución por canal de entrada:**

La mayor parte de las solicitudes presentadas en 2025, se realizaron a través de medios telemáticos, siendo internet el medio más utilizado a través del cual se presentaron 1965 que suponen el 75,61%. El teléfono a través del cual se presentaron 405, el 15,58% fue el segundo medio más utilizado, mientras que 171 tuvieron entrada presencial suponiendo el 6,58%. Por último, tuvieron entrada por correo electrónico 56 el 2,15%, y tan sólo 2 el 0,08% por correo postal.

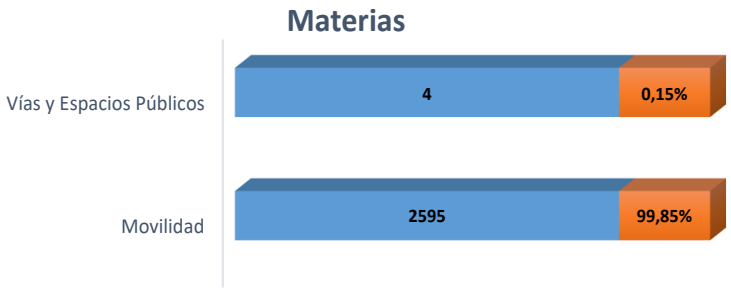


Información de Firmantes del Documento
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 12:41:34
CSV : CJ4MCGPLTG4QMIBN
MADRID

1.2. Clasificación de las SYR

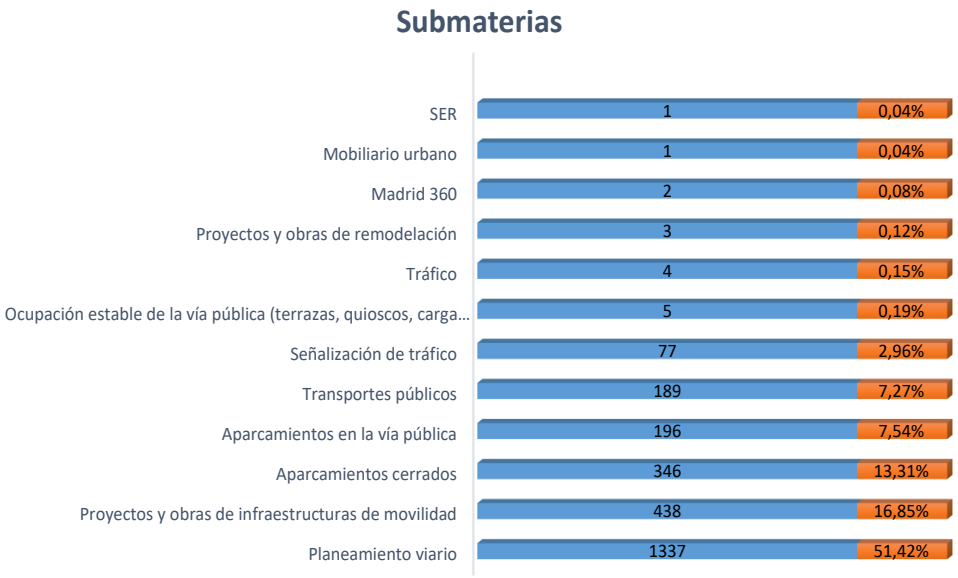
– Materias

En cuanto a la materia, en el año 2025, destaca principalmente “la movilidad”, con 2595 solicitudes que representan un 99,85% del total de las solicitudes.



– Submaterias

En cuanto a las submaterias hay que destacar el Planeamiento Viario que con un 51,42% supone más de la mitad de todas las SyR y que con 1337 supera las 1000 solicitudes. En segundo lugar 438 solicitudes un 16,85% corresponden a Proyectos y obras de infraestructuras de movilidad. El resto de las submaterias corresponden, entre otras a aparcamientos cerrados, aparcamientos en vía pública, transportes públicos, señalización de tráfico.



Información de Firmantes del Documento
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 12:41:34
CSV : CJ4MCGPLTG4QMIBN
MADRID

– Localización por Distrito

El distrito más activo durante el año 2025, en la utilización de la aplicación municipal de sugerencias y reclamaciones relativas a la planificación e infraestructuras de movilidad, ha sido el de Latina (454, 17,47%) seguido por el de Moncloa-Aravaca 178, 6,85%). Por el contrario, los que menos lo han utilizado han sido Villa de Vallecas (53, 2,04%) y los de Barajas (37, 1,42%)

	DISTRITO LOCALIZACION	Nº	%
1	CENTRO	106	4,08%
2	ARGANZUELA	120	4,62%
3	RETIRO	64	2,46%
4	SALAMANCA	93	3,58%
5	CHAMARTIN	109	4,19%
6	TETUAN	64	2,46%
7	CHAMBERI	69	2,65%
8	FUENCARRAL-PARDO	172	6,62%
9	MONCLOA-ARAVACA	178	6,85%
10	LATINA	454	17,47%
11	CARABANCHEL	128	4,92%
12	USERA	91	3,50%
13	PUENTE DE VALLECAS	170	6,54%
14	MORATALAZ	76	2,92%
15	CIUDAD LINEAL	105	4,04%
16	HORTALEZA	132	5,08%
17	VILLAVERDE	60	2,31%
18	VILLA DE VALLECAS	53	2,04%
19	VICALVARO	75	2,89%
20	SAN BLAS-CANILLEJAS	96	3,69%
21	BARAJAS	37	1,42%
Sin distrito		147	5,66%
Total General		**2599**	

1.3. Tramitación

– Estado de tramitación

Del total de las 2.599 solicitudes que han tenido entrada en la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad la mayoría están en estado terminado, un 99,88% (2599) de las cuales se han contestado el 8,61% (2.563) y se han inadmitido un 1,27% (33).

El 0,12/% (3) están en estado activo las cuales están todas en estado asignado.

Información de Firmantes del Documento
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 12:41:34
CSV : CJ4MCGPLTG4QMIBN
MADRID

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

Respecto al tiempo medio de respuesta los datos muestran que para el año 2025 fue una media de 29,56 días.

- **Evolución interanual:**

En relación con la evolución interanual hay que señalar que entre los años del 2021 al 2024 las solicitudes han experimentado una reducción de un **-22,73 %.** incrementándose en un 6,39% (166 solicitudes) en el año 2025

2. ACCIONES Y MEDIDAS EJECUTADAS

2.1. Actuaciones realizadas durante el año 2025

a) Subdirección General de Planificación y Construcción de Aparcamientos:

Al finalizar el plazo concesional de diversos aparcamientos explotados bajo el régimen de concesión administrativa, estos están revirtiendo a la titularidad del Ayuntamiento. Con el fin de garantizar su plena operatividad y adecuación a las necesidades actuales de la movilidad urbana, se han impulsado proyectos de reparación, modernización y actualización integral de sus instalaciones.

Estas actuaciones resultan imprescindibles para dotar a los aparcamientos de nuevas funcionalidades que permitan su transformación en centros intermodales de movilidad, incorporando servicios como car-sharing, estacionamiento para vehículos comerciales, zonas de carga y descarga, consignas, y sistemas de recarga eléctrica. Todo ello se enmarca en los objetivos definidos por el Plan de Movilidad Sostenible Madrid 360, contribuyendo a la mejora de la accesibilidad, la intermodalidad y la sostenibilidad en la red municipal de movilidad.

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

- Redacción de tres nuevos proyectos técnicos para la ejecución de las obras de reparación de la estructura y las instalaciones de los aparcamientos Plaza del Rey, Marqués De Urquijo y Descalzas.
- Licitación y formalización del contrato de concesión servicios de reparación, adecuación y explotación del aparcamiento Colón.
- Recepción de las obras de reparación, adecuación y explotación de los contratos de concesión de los siguientes aparcamientos:
  - Velázquez-Juan Bravo
  - Velázquez- Ayala
  - Plaza del Carmen
  - Plaza Santa Ana
  - Luna-Tudescos
- Obras iniciadas en el aparcamiento Velázquez-Jorge Juan.
- Ejecución de obras de conservación y reparación en los siguientes aparcamientos de residentes:

Información de Firmantes del Documento
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 12:41:34
CSV : CJ4MCGPLTG4QMIBN
MADRID

- Ramón Gómez de la Serna
- Tomelloso
- Virgen de Lourdes
- Burgo de Osma
- Peñuelas
- Mirabel. Fase II.
- Ramos Carrión

– Formalización del nuevo acuerdo marco de ejecución de obras de conservación y mejora de los aparcamientos municipales del Ayuntamiento de Madrid.

– Formalización del nuevo contrato de servicios de asesoría y apoyo en la realización de estudios especializados de aparcamientos municipales.

b) Subdirección General de Gestión de Aparcamientos:

– Desarrollo de labores de Inspección de aparcamientos de residentes, inspeccionando 25.000 plazas.

– Implementación del expediente digital, procesos de robotización y automatización de trámites.

– Robotización del procedimiento de ofrecimiento de plazas de Lista de Espera.

– Desarrollo del Robot de tramitación documental.

– Desarrollo e implementación continua de la aplicación informática MAPAR por el IAM

– Depuración de Bases de datos de aparcamientos, titulares y demandantes de plazas de residentes. Consolidación de datos de MAPAR y PAA.

– Refuerzo del servicio de atención al público telefónica y presencial de aparcamientos.

– Implementación de nuevos formularios y modificación de los existentes.

– Interconexión del padrón Municipal de Habitantes con MAPAR y PAA.

– Revisión de los contenidos de la página Web Madrid.es, Portal de Transparencia y datos abiertos.

– Gestión en periodo voluntario de pago de los cánones de concesiones de aparcamientos municipales en colaboración con la Agencia Tributaria Madrid.

– Gestión de autorizaciones para la implementación de la recarga eléctrica en los aparcamientos públicos municipales.

– Desarrollo de la aplicación SIMUN Aparcamientos Fase 2 para los inspectores: Cruce con Dirección General de Tráfico y Padrón Municipal de Habitantes.

– Preparación y tramitación de expedientes de contratación administrativa para la concesión de aparcamientos municipales.

– Preparación y tramitación de expedientes de gestión directa de aparcamientos municipales.

Información de Firmantes del Documento
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 12:41:34
CSV : CJ4MCGPLTG4QMIBN
MADRID

c) Subdirección general de Planificación de Movilidad y Transportes

En Planificación de la Movilidad durante el año 2025 se han llevado a cabo entre otros los siguientes trabajos:

- Pleno funcionamiento de la plataforma Big Data de Movilidad real de la Ciudad de Madrid.
- Aplicación de nuevos casos de uso con herramientas de "Inteligencia Artificial" y "Big Data" aplicada a la planificación de la Movilidad
- Obtención y análisis de datos esenciales de movilidad de todos los agentes intervinientes, así como la utilización de todos los disponibles en sistemas abiertos relacionados.
- Utilización de modelos macro y micro para el análisis de los distintos escenarios presentes y futuros en función de las propuestas y proyectos en planificación, diseño y ejecución.
- Análisis y elaboración de propuestas para la modificación de las distintas infraestructuras de movilidad tales como espacios destinados a la movilidad peatonal, infraestructuras ciclistas, carriles reservados para el transporte público, etc.
- Análisis y propuestas relacionadas con la mejora de la seguridad vial.
- Realización de informes de calmado de tráfico, ERIUS, reservas en la vía pública, supervisión de proyectos, entornos escolares, ascensores, etc.
- Modelizaciones de grandes obras de la Ciudad.
- Análisis y propuestas para la mejora de las condiciones medioambientales, tanta en calidad del aire, como en la disminución de los niveles de ruido.
- En coordinación con otros centros directivos mejoras de movilidad en los entornos escolares y en los centros de mayores.
- Elaboración de una Estrategia de Movilidad Turística.
- Redacción y actualización de la Guía de planificación de la Movilidad para aparcamientos y centros logísticos.
- Redacción de la Guía de “Estudio y análisis de movilidad y diseño del espacio público en los entornos de centros de mayores del ayuntamiento de Madrid"
- Informes, mensuales y anuales de seguimiento y análisis de la Movilidad en la ciudad.
- Actualización de Datos de Movilidad en el Portal de Transparencia
- Análisis y Seguimiento de la Estrategia DUM en la ciudad
- Estudio y análisis de proyectos singulares: nuevos BRT, Puerta de Alcalá, Jacinto Benavente, Paseo Verde, etc.
- Estudio y apoyo a las propuestas de Presupuestos participativos
- Análisis, propuestas y tramitaciones de Decretos de nuevas zonas peatonales
- Desarrollo del proyecto "Anda Madrid".
- Estrategia de Movilidad Turística en la Ciudad de Madrid

Información de Firmantes del Documento
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 12:41:34
CSV : CJ4MCGPLTG4QMIBN
MADRID

- Estudio y apoyo técnico para la ordenación y racionalización del transporte turístico colectivo mediante la limitación del número de operadores.

En materia de Transporte Público Colectivo se han realizado las siguientes tareas:

- Inspecciones técnicas de las paradas de transporte en la vía pública, que tiene como finalidad la verificación del cumplimiento de las condiciones de accesibilidad y seguridad vial que ofrecen la ubicación y el diseño de estos elementos. Con estas inspecciones se realiza el control y seguimiento de la actividad del transporte y del uso de las paradas que realizan los diferentes operadores; como EMT, autobuses interurbanos, rutas de transporte escolar, rutas de trabajadores, rutas de personas con diversidad funcional, autobuses discrecionales, autobuses turísticos, etc. y que son objeto de algunas de las reclamaciones de los ciudadanos.
- Inspección, diseño y autorización de las reservas de espacio para las paradas y zonas de regulación de autobús del municipio, tanto las utilizadas por la EMT como las de autobuses interurbanos y turísticos.
- También se han realizado actuaciones relacionadas con el correcto funcionamiento de la Estación Sur de Autobuses de Madrid, como son: el seguimiento de la concesión, revisión técnica de las instalaciones, devengo del canon anual estimado con arreglo al pliego y su corrección al final de año, solución de conflictos en materia de movilidad, y acceso a la estación, especialmente durante las operaciones con gran movimiento de viajeros.
- Se realiza anualmente la campaña de revisión y autorización de las aproximadamente 500 rutas de transporte escolar y de menores que transcurren íntegramente por el término municipal. Estos servicios de transporte contribuyen notablemente a la movilidad sostenible de la ciudad al reducir la utilización del coche.
- Análogamente, se ha realizado la revisión y autorización del resto de las rutas de transporte regular urbano de uso especial que circulan íntegramente por el término municipal (unas 100 rutas/año). Este servicio incluye el traslado diario de trabajadores, incluidos los de diversidad funcional.
- El programa de Transporte abarca también el seguimiento de la movilidad de autocares turísticos y discrecionales y, más concretamente, del sistema de estacionamiento de autobuses, (SEA MADRID) así como su necesaria actualización y modificación. Elaboración de informes técnicos, en materia de nuestras competencias, sobre los proyectos que afecten a la red de transporte y todos aquellos precisos para la resolución de las sugerencias y reclamaciones planteadas por los ciudadanos
- Convocatoria en julio de 2025 del concurso de autorizaciones del transporte turístico colectivo de la Ciudad de Madrid, primero que se realiza en España de estas características.

d) Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad

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

Información de Firmantes del Documento
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 12:41:34
CSV : CJ4MCGPLTG4QMIBN
MADRID

Durante el año 2025 se tramitaron los siguientes contratos basados del Acuerdo Marco de Obras. El Acuerdo Marco, estructurado en dos lotes (urbanización e infraestructuras), contempla la ejecución de nuevas infraestructuras y nueva urbanización, así como actuaciones de renovación y adecuación de las existentes en el espacio público, cuyo objeto sea mejorar su accesibilidad, movilidad y sostenibilidad, todo ello con el fin de conseguir la mejora de la movilidad de la ciudad:

- En septiembre de 2025 finalizaron las obras de mejora de accesibilidad en el Campus Sur de la UPM.
- En febrero de 2025 se tramita y abona tras el procedimiento de convalidación la certificación final del contrato de obras de Acondicionamiento de la parcela del ayuntamiento sita en C/ Pirotecnia 47 de Madrid para recarga de baterías de vehículos eléctricos.

Así mismo en el mes de septiembre de 2025 se adjudica el nuevo Acuerdo Marco de Obras de urbanización e infraestructuras urbanas de movilidad (2 lotes), el lote 1 a PADECASA OBRAS Y SERVICIOS S.A. y el lote 2 a la UTE ROVER INFRAESTRUCTURAS, S.A. Y ASFALTOS VICÁLVARO S.L.

Por otra parte, en la Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad durante 2025 se tramitaron los contratos basados del Acuerdo Marco de Proyectos, cuyo objeto es la redacción de estudios previos, anteproyectos, análisis de viabilidad y proyectos de urbanización e infraestructuras urbanas de movilidad, a través de los correspondientes contratos basados:

- Redacción del proyecto de construcción “Intervención en entornos educativos y campus universitarios en Puente y Villa de Vallecas, Mejora de accesibilidad en el Campus Sur de la UPM.
- Redacción del anteproyecto de la segunda fase del Paseo Verde del Suroeste (Soterramiento de la A-5) entre la Avenida del Padre Piquer y la Avenida de la Aviación.
- Redacción del Proyecto de incorporación de instalaciones geotérmicas, elementos de accesibilidad y otras actuaciones al proyecto de ejecución del Paseo Verde del Suroeste (Soterramiento de la A-5 – Paseo de Extremadura), Lote 3.
- Actualización del proyecto de mejora de la seguridad vial de la Avenida del Padre Huidobro /Acceso Club de Campo A-6.

Se inicia la tramitación de los siguientes contratos:

- Redacción del proyecto de construcción de la remodelación del Nudo de Fuencarral.
- Contrato de servicios de asistencia técnica de seguimiento, comprobación y elaboración de informes previos a la supervisión del proyecto de construcción del Nudo de Fuencarral.
- Nuevo acuerdo marco de servicios de asistencia técnica para la redacción de estudios, anteproyectos y proyectos en materia de urbanización e infraestructuras urbanas de movilidad.

Continuación de los tres contratos asociados a las obras de ejecución del Paseo Verde del Suroeste:

- Obras de ejecución del Paseo Verde del Suroeste (Soterramiento de la A-5 Paseo de Extremadura) 2 lotes.

Información de Firmantes del Documento
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 12:41:34
CSV : CJ4MCGPLTG4QMIBN
MADRID

- Asistencia técnica a la dirección de obra para el control y vigilancia de las obras de ejecución del Paseo Verde del Suroeste (Soterramiento de la A-5 – Paseo de Extremadura, 2 lotes.
- Coordinación de seguridad y salud durante la ejecución de las obras del Paseo Verde del Suroeste (Soterramiento de la A-5 – Paseo de Extremadura), 2 lotes.

También durante 2025 continuó el contrato de consultoría y asistencia técnica para el control y vigilancia de las obras a ejecutar por la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad. Se inicia la tramitación de un nuevo contrato puesto que su plazo de vigencia acaba en abril del 2026.

Igualmente se continuó con el contrato de coordinación en materia de seguridad y salud de las obras a ejecutar por la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad. Se inicia igualmente la tramitación de un nuevo contrato puesto que su plazo de vigencia acaba en marzo de 2026.

2.2. Áreas de Mejora previstas para el año 2026

a) Subdirección General de Planificación y Construcción de Aparcamientos:

- Estudios de demanda y viabilidad para la construcción de nuevos aparcamientos para residentes (PAR).
- Obras de reparación, mantenimiento y conservación de los aparcamientos.
- Licitación de los contratos de concesión de servicios de reparación, adecuación y explotación de los aparcamientos Plaza del Rey, Marqués de Urquijo y Descalzas.
- Inicio de las obras de reparación en el aparcamiento Colón.
- Finalización de las obras de reparación y acondicionamiento del aparcamiento de Velázquez-Jorge Juan.

b) Subdirección General de Gestión de Aparcamientos

- Desarrollo continuo de la modernización de la gestión de aparcamientos.
- Mejora en la tramitación de los cánones en colaboración con la Agencia Tributaria Madrid, así como en el control de la tramitación en periodo voluntario mediante uso de sistemas informáticos de seguimiento.
- Agilización de procedimientos de cesión de plazas de los 300 aparcamientos municipales.
- Continuación con la Inspección de aparcamientos de residentes, con el objetivo de realizar inspecciones físicas sobre más de 20.000 plazas.
- Licitación y comienzo de ejecución del contrato para el control telemático de aparcamientos, con objeto de mejorar la gestión y reducir los usos indebidos
- Agilización de los procedimientos de usos indebidos.
- Mejoras en el funcionamiento de las aplicaciones informáticas MAPAR y PAA, en colaboración con IAM. Servicios web y robotización.
- Servicio SMS automatizado en la gestión de ofrecimientos.
- Puesta en funcionamiento de Robot de tramitación de procedimientos.

Información de Firmantes del Documento
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 12:41:34
CSV : CJ4MCGPLTG4QMIBN
MADRID

- Estudio e implantación de procedimiento con IA para la gestión de la entrada documental.
- Desarrollo de la aplicación SIMUN Aparcamientos Fase 3 para los procedimientos de Usos Indebidos: Automatización de envíos de mensajes a cesionarios sobre posibles usos indebidos.
- Introducción de gestión documental de procedimientos. Aplicación GEDIE junto con IAM.
- Estudio y análisis continuo de la Ordenanza de Movilidad.
- Tramitación administrativa en procesos de subvenciones y fuera de ellos de autorizaciones de recarga eléctrica.
- Tramitación administrativa e inicio de la misma, en su caso, de los contratos de Fúcar, Plaza del Rey, Marqués de Urquijo y Descalzas.

c) Subdirección general de Planificación de Movilidad y Transportes

La movilidad es un indicador que sirve para analizar el crecimiento de la ciudad y la calidad de vida de los vecinos. Dentro de este parámetro es necesario distinguir las herramientas de gestión de la parte de Planificación que suponen áreas de mejora para el año 2026, que esperamos se refleje en un mayor grado de satisfacción por parte de los ciudadanos.

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

- Todos los tipos de movilidad existentes: Peatones, bicis, VMP, transporte público, vehículo privado, flotas profesionales, transportes especiales …..
- Análisis de movilidad con análisis del reparto modal, motivos del viaje, perfiles característicos.
- Reparto del espacio público entre los distintos modos.
- Calidad del espacio público teniendo en cuenta aspectos tales como la accesibilidad, calidad ambiental, interconexión de los distintos modos, optimización de las infraestructuras, etc.
- Al disponer en pleno funcionamiento de la plataforma Big Data de Movilidad real de la Ciudad de Madrid se van a incrementar nuevos casos de uso con herramientas de "Inteligencia Artificial" y "Big Data" aplicada a la planificación de la Movilidad lo que sin duda es una herramienta de mejora al servicio de todas las unidades del Ayuntamiento de Madrid que redundará en un beneficio para todos los ciudadanos.
- La próxima finalización de los dos grandes contratos de asistencia técnica en materia de movilidad, va a permitir contar con herramientas mucho más avanzadas que supondrán una notable mejora de la prestación del servicio público, puesta a disposición de todas las áreas de gobierno municipal.
- Se intensificará la colaboración y se coordinan las actuaciones, según las competencias, con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) a través de la participación en las reuniones semanales o quincenales de coordinación y las visitas de inspección conjuntas con CRTM y EMT, buscando

Información de Firmantes del Documento
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 12:41:34
CSV : CJ4MCGPLTG4QMIBN
MADRID

solución a la mayor parte de la sugerencias y reclamaciones en materia de transportes, para ser consideradas en esas reuniones pues su resolución se realiza en el ámbito del Consorcio.

- La resolución del concurso de autorizaciones al comienzo de 2026, y la limitación del número de operadores de transporte colectivo turístico a tres, va suponer una notable mejora de la movilidad en el centro de la Ciudad, y una mejora de la calidad de vida de los vecinos.

Se agilizará la resolución de los expedientes competencia de la subdirección general y la atención a los ciudadanos. Se realiza un esfuerzo constante en disminuir el tiempo de respuesta a las sugerencias de nuestros ciudadanos, y dar una respuesta lo más concreta posible de acuerdo las disponibilidades de personal existentes.

d) Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad

Durante el año 2026 la Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad tiene previstas las siguientes actuaciones:

- Continuación de las obras de construcción del Paseo Verde del Suroeste Lotes 1 y 2.
- Adjudicación del contrato para la redacción del proyecto de construcción del Nudo de Fuencarral. Está previsto el inicio de la redacción en el segundo trimestre del año.
- Licitación y adjudicación del contrato de supervisión del proyecto de construcción del Nudo de Fuencarral, comenzando igualmente durante el segundo trimestre del año.
- Licitación de la Redacción del proyecto de ejecución del PVSO, segunda fase (Soterramiento de la A-5 – Paseo de Extremadura).
- Licitación del contrato de servicios de seguimiento, comprobación y elaboración de informes previos a la supervisión del proyecto de construcción del PVSO. Fase 2.
- Licitación del contrato de obras de incorporación de instalaciones geotérmicas, elementos de accesibilidad y otras actuaciones al proyecto de ejecución del Paseo Verde del Suroeste (Soterramiento de la A-5 – Paseo de Extremadura).
- Licitación del contrato de consultoría y asistencia técnica a la Dirección de obra de para el control y vigilancia de las obras de incorporación de instalaciones geotérmicas, elementos de accesibilidad y otras actuaciones al proyecto de ejecución del Paseo Verde del Suroeste (Soterramiento de la A-5 – Paseo de Extremadura).
- Coordinación de seguridad y salud durante la ejecución de las obras de incorporación de instalaciones geotérmicas, elementos de accesibilidad y otras actuaciones al proyecto de ejecución del Paseo Verde del Suroeste (Soterramiento de la A-5 –Paseo de Extremadura).

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

- Inicio de las obras de urbanización propuesta en la modificación del plan general del Área de Planeamiento Específico 15.16, La Elipa.

Información de Firmantes del Documento
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 12:41:34
CSV : CJ4MCGPLTG4QMIBN
MADRID

- Proyecto de mejora de la seguridad vial de la Avenida del Padre Huidobro (distrito Moncloa-Aravaca).
- Obras de adecuación de aparcamiento en zona anexa a la instalación deportiva básica Nicolasa Gómez (distrito San Blas-Canillejas).

Por lo que respecta al vigente Acuerdo Marco de Proyectos se prevén durante este año los siguientes contratos basados:

- Actualización del proyecto de obras de adecuación de aparcamiento en zona anexa a la instalación deportiva básica Nicolasa Gómez (Distrito San Blas-Canillejas)- Boltaña.
- Redacción del proyecto de "Urbanización propuesta en la modificación del plan general del ÁREA DE PLANEAMIENTO ESPECÍFICO 15.16, La Elipa".
- Redacción proyecto de construcción "Mejora de la conexión peatonal y ciclista entre Aravaca y la Casa de Campo".
- Redacción del proyecto de construcción de infraestructura para Bus Rapid Transit (BRT) ente El Cañaveral y Vicálvaro.

Igualmente, adjudicación del nuevo AM de Proyectos, previsible el tercer trimestre.

2.3. Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años

a) Subdirección General Planificación y Construcción de Aparcamientos

- Puesta en servicio de los aparcamientos Castellana, Padre Damián, Colón, Plaza del Rey, Descalzas, Marqués de Urquijo y Fúcar.
- Elaboración de proyectos para la reparación y ejecución de los aparcamientos de las concesiones que reviertan.
- Continuar con la realización de estudios de demanda y viabilidad económica para la construcción de nuevos aparcamientos para residentes en la ciudad de Madrid.
- Obras de reparación, mantenimiento y conservación en los aparcamientos.

b) Subdirección General de Gestión de Aparcamientos

- Culminación de la estrategia de Modernización de la Gestión de Aparcamientos.
- Desarrollo y mejora continua de las actuaciones de inspección de aparcamientos, mediante la introducción de sistemas de control de accesos, además de las inspecciones presenciales.
- Tramitación online de inscripción en lista de espera de Aparcamientos de residentes (PAR)
- Ampliación número de ofrecimientos de plazas al año.
- Agilización de los procedimientos de solitud de plaza, cesión del derecho de uso y de rescate.
- Uso generalizado de software de gestión documental de expedientes. gestores documentales de expedientes.

Información de Firmantes del Documento
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 12:41:34
CSV : CJ4MCGPLTG4QMIBN
MADRID

- Culminación de los Procedimientos de cesión a las Comunidades de usuarios de las concesiones de aparcamientos con concesionario desaparecido.
- Tramitación continua de los procedimientos de autorización para la implantación de recarga eléctrica en los aparcamientos públicos municipales.
- Robotización y automatización de procedimientos.
- Introducción de IA en los procedimientos.

c) Subdirección General de Planificación de Movilidad y Transportes

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

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

En concreto:

- Elaboración de informes y publicación de datos en los portales de datos abiertos y transparencia del Ayuntamiento de Madrid.
- Suministro de datos e indicadores de movilidad que se emplean en todos los documentos relacionados con estas materias por los distintos servicios técnicos de las Áreas del Ayuntamiento y particulares.
- Análisis del reparto modal y de la evolución de los distintos modos.
- Elaboración de propuestas encaminadas a la mejora del espacio público, así como a la gestión y distribución del mismo.
- Promoción de los medios de transporte más sostenibles, con la elaboración de propuestas que lo prioricen y sobre el resto de los modos. Diseño nuevos carriles bici.
- Realización de modelos teóricos que faciliten el análisis de resultados y la toma de decisiones, en materias relacionadas con la movilidad.

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

Con el fin de lograr los objetivos propuestos, se continuarán las actuaciones que a continuación se detallan:

- Fomentar el uso, la accesibilidad universal y la seguridad del transporte público colectivo integrando los diferentes modos de transporte en áreas y zonas especialmente acondicionadas para ello: áreas intermodales de transporte público y terminales y paradas de autobuses.

Información de Firmantes del Documento
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 12:41:34
CSV : CJ4MCGPLTG4QMIBN
MADRID

- Fomentar la implantación de carriles reservados al transporte público colectivo para conseguir guardar las medidas de seguridad/aforo necesarias y mejorar su velocidad comercial, regularidad y puntualidad.
- Proporcionar paradas de descenso, zonas de espera y estacionamiento a los servicios de transporte discrecional y turístico.
- Inspeccionar las instalaciones de la Estación Sur de Autobuses desde el punto de vista de su integración como área de intercambio de transporte público colectivo en las adecuadas condiciones de seguridad, señalización y accesibilidad
- Realizar una ordenación del transporte turístico urbano a través de concurrencia pública para el aprovechamiento especial del dominio público

d) Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad

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

- Obras de construcción de mejora accesos al Camino Cerro del Águila.
- Obras de Mejora de la Seguridad Vial de la Avenida del Padre Huidobro (distrito de Moncloa- Aravaca).
- Ejecución de las obras de adecuación de aparcamiento en zona anexa a la instalación deportiva básica Nicolasa Gómez (distrito San Blas-Canillejas).
- Redacción de los proyectos y ejecución de las obras de construcción del carril bici en Paseo de la Castellana entre la Plaza de San Juan de la Cruz y la Plaza de Cibeles.
- Redacción del proyecto y ejecución de las obras del Nudo de Fuencarral.
- Redacción del proyecto y ejecución de las obras de Remodelación del Nudo Norte de Calle30 (Fase 2).
- Licitación del proyecto de construcción de la continuación del Paseo Verde del Suroeste entre la Avenida del Padre Piquer y la Avenida de la Aviación.
- Busrapid de Colonia Jardín al Hospital Doce de Octubre.

3. EVALUCIÓN DE LOS RESULTADOS

Durante el año 2025 a pesar de las acciones y medidas correctoras ejecutadas el volumen de solicitudes creció un 6,39% en 2025, lo que supone 166 entradas más que en 2024, incremento que se produce después de varios años de descenso continuado entre 2021 y 2024.y que se debe a:

- Elevado volumen de actuaciones, obras y proyectos en 2025

Durante 2025 se ejecutaron numerosos proyectos y obras relevantes:

- Ejecución del Paseo Verde del Suroeste (varios lotes simultáneos).
- Obras de mejora de accesibilidad en campus universitarios.
- Reparaciones, modernización y reversión de más de 10 aparcamientos a gestión municipal.

Información de Firmantes del Documento
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 12:41:34
CSV : CJ4MCGPLTG4QMIBN
MADRID

- Actualizaciones de proyectos, estudios y nuevas licitaciones.
- Estos trabajos generan afecciones al tráfico, cambios temporales, ruidos, ocupación de espacio público, etc., lo que normalmente se traduce en:
- Reclamaciones por molestias o incidencias.
- Sugerencias sobre alternativas o mejoras.

– Aumento de la actividad en submaterias con alta sensibilidad ciudadana

Los datos muestran que más del 51% de todas las SYR se concentran en Planeamiento Viario, y otro 17% en Proyectos y Obras de Infraestructuras, es decir: dos submaterias directamente vinculadas a cambios visibles en el espacio público.

En estos ámbitos, pequeñas modificaciones (señalización, calzadas, pasos, itinerarios, vados, ampliaciones de aceras…) generan rápidamente SYR por parte de vecinos y usuarios habituales.

– Mayor uso de los canales telemáticos

La población utilizó principalmente Internet (75,61%) para registrar SYR.

Cuando un canal es:

- fácil de usar
- accesible desde el móvil
- inmediato
- y permite registro sin desplazamientos

se observa siempre un incremento natural del número de comunicaciones.

Además, en Madrid ha aumentado el uso de servicios digitales municipales, y esto se refleja directamente en las cifras.

– Mayor visibilidad pública de actuaciones municipales

Durante 2025 se desarrollaron:

- Estrategias de movilidad (Big Data, IA)
- Proyectos de transporte y paradas
- Revisión de rutas escolares, transportes turísticos, y EMT
- Actualización continua de información en transparencia y datos abiertos

Este incremento de información pública provoca:

- Más ciudadanos informados.
- Más interacción con la administración.
- Más expectativas de respuesta.
- Mayor volumen de SYR registradas.

– Temas especialmente sensibles en movilidad

En Madrid, la ciudadanía suele reaccionar más cuando se ven afectadas:

- plazas de aparcamiento
- zonas SER

Información de Firmantes del Documento
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 12:41:34
CSV : CJ4MCGPLTG4QMIBN
MADRID

- carriles bus y bici
- cambios de circulación
- peatonalizaciones
- obras estratégicas

Dado que el 2025 tuvo numerosos proyectos en estos ámbitos, es natural que aumentasen las quejas y sugerencias.

– Procesos internos más eficientes y mayor capacidad de respuesta

El tiempo medio de respuesta es 29,56 días, y el 99,88% de las SYR están correctamente tramitadas.

Cuando la ciudadanía percibe:

- que el sistema funciona,
- que responde dentro del plazo,
- y que es fácil acceder,

tiende a utilizarlo más.

Conclusión global del análisis

El aumento de SYR en 2025 no se debe a un deterioro del servicio, sino principalmente a:

- Más obras, proyectos y actuaciones visibles, que generan más comunicación ciudadana.
- Mayor accesibilidad del canal telemático, que facilita registrar sugerencias o reclamaciones.
- Reactivación de la actividad urbana y de movilidad.
- Mayor transparencia y difusión de proyectos, que impulsa la participación ciudadana.
- Procesos internos ágiles, que fomentan que la ciudadanía use el sistema.

En conjunto, el incremento del 6,39% es coherente con un año de alta actividad técnica y transformaciones urbanas, donde la ciudadanía participa más activamente aportando sugerencias y reclamaciones.

LA DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN
E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD

Mª Dolores Ortiz Sánchez

Información de Firmantes del Documento
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 12:41:34
CSV : CJ4MCGPLTG4QMIBN
MADRID

Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

DIRECCIÓN GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

En materia de Calidad y Evaluación Ambiental.

En la Subdirección General de Calidad y Evaluación Ambiental, las SYR que se reciben competen al Departamento de Control Acústico y al Servicio de Inspección.

Tanto en el Departamento de Control Acústico, como en el Servicio de Inspección, el análisis de las SYR se lleva a cabo con bases de datos propias que permiten una clasificación más adecuada.

Departamento de Control Acústico:

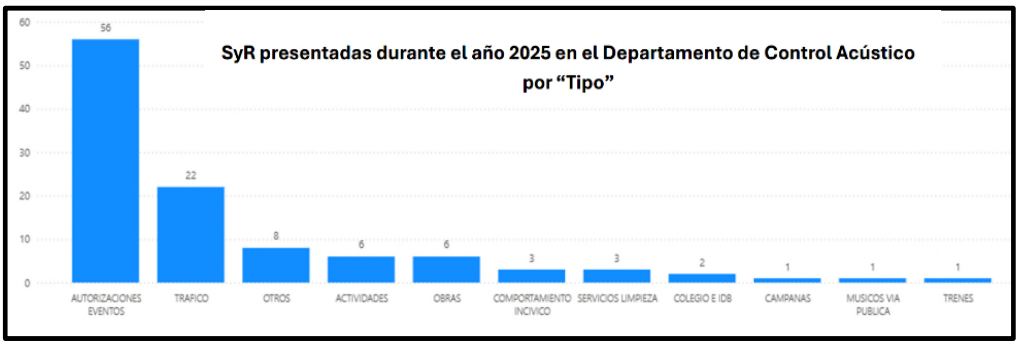
En el Departamento de Control Acústico se han recibido en el año 2025, un total 117 SyR de las cuales se han reasignado 8 a otros servicios por no ser materia de competencia del departamento, quedando un total de 109 SyR. Esta cifra disminuye considerablemente con

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

respecto al año 2024 que fueron 148. En el Anexo I del documento se presenta el listado completo.

Tal y como se puede observar en el siguiente gráfico, la mayoría de las SYR recibidas son reclamaciones relacionadas con el ruido generado por la celebración de actos y eventos en el medio ambiente exterior; en total 56 reclamaciones que suponen un 51,37% del total. No obstante, este tipo de reclamaciones se ha reducido en más de un 42% con respecto al año 2024 (se recibieron 98 reclamaciones por este concepto).



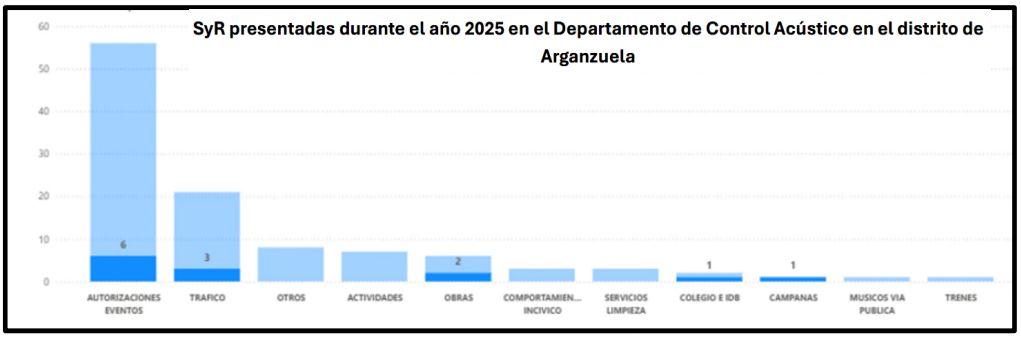
Los distritos donde se registran más reclamaciones por este concepto, concentrando 47 de las 56 reclamaciones son:

- Distrito de Arganzuela: por eventos en el parque Enrique Tierno Galván entre otros.
- Distrito de Centro: por eventos relacionados con la celebración de fiestas de San Isidro y la fiesta del día de la Hispanidad.
- Distrito de Villaverde y Moncloa: por la celebración de festivales en el espacio Iberdrola Music (MAD COOL y COCA COLA MUSIC EXPERIENCE) y eventos en Plaza de España respectivamente.
-

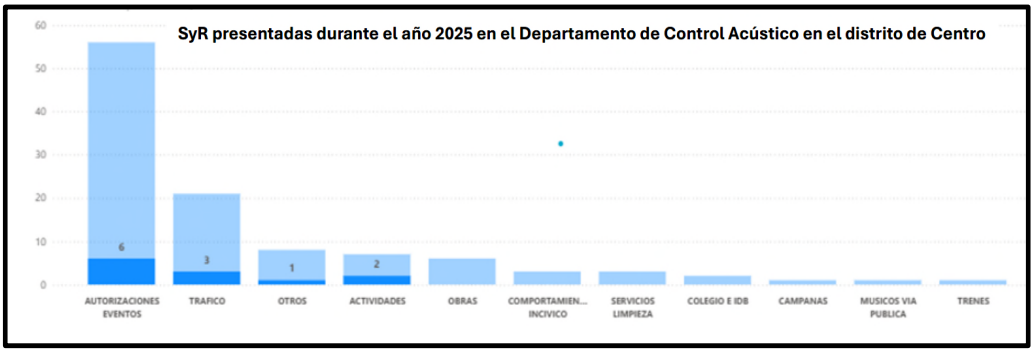
Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

Si analizamos por distrito y de acuerdo con la gráfica anterior, es Arganzuela el distrito con más número de SyR. Un total de 13, de las cuales 6 se corresponden con reclamaciones por eventos; 2 en el parque Enrique tierno Galván, 1 en el Espacio Delicias y las otras 3 relacionadas con otros celebrados en el distrito.



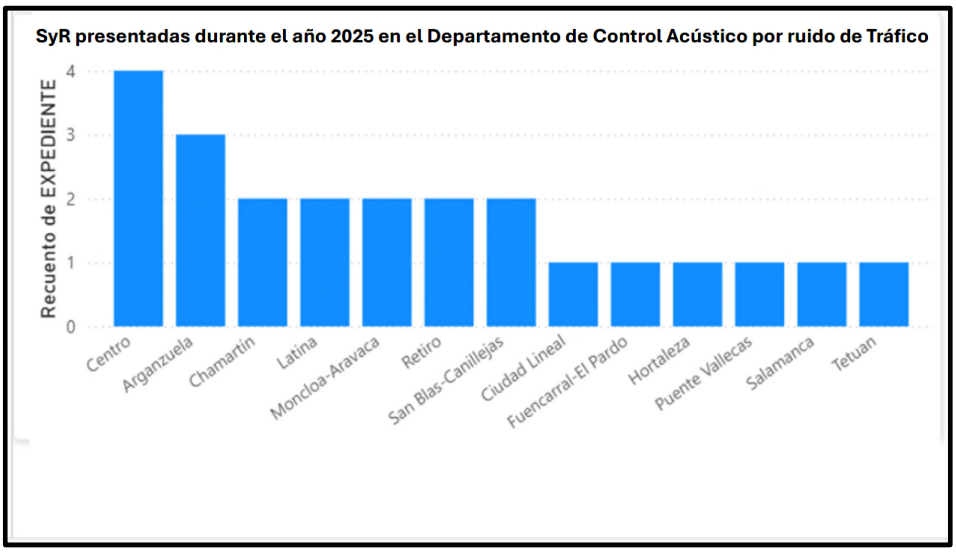
En el distrito Centro, el segundo distrito con mayor número de SyR (12 en total), se mantiene el patrón observado en otros ámbitos: son más numerosas las molestias asociadas a eventos celebrados en el medio ambiente exterior. Tras analizar el conjunto de reclamaciones, se identifica que 6 de ellas corresponden a distintas actividades y eventos desarrollados en el distrito, sin que ninguna destaque de manera significativa en cuanto a volumen frente al resto.



Por último, analizamos la segunda tipología más frecuente, reclamaciones por el ruido de tráfico, este año se han recibido 22 reclamaciones, aumentando con respecto al año 2024, de 10 a 22 SyR.

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO



Servicio de Inspección:

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

Las sugerencias y reclamaciones recibidas por tipología de molestia, distrito y tipo de actividad son los siguientes:

TIPO DE MOLESTIA	Nº de SYR
RUIDOS	72
GASES / OLORES	5
RUIDOS / GASES / OLORES	2
OLORES	1
OTROS	1
RUIDOS /GASES / OLORES	1
VIBRACIONES	1
TOTAL	**83**

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

DISTRITO	Nº de SYR
ARGANZUELA	9
BARAJAS	4
CARABANCHEL	3
CENTRO	6
CHAMARTIN	5
CHAMBERI	3
CIUDAD LINEAL	10
FUENCARRAL-EL PARDO	8
HORTALEZA	5
LATINA	2
MONCLOA-ARAVACA	1
MORATALAZ	1
PUENTE DE VALLECAS	4
RETIRO	3
SALAMANCA	4
SAN BLAS - CANILLEJAS	3
TETUAN	8
USERA	2
VILLAVERDE	2
TOTAL	**83**

TIPO DE ACTIVIDAD	Nº de SYR
Obras	15
Viviendas	11
Comunidades de propietarios	8
Otros	7
Cafetería-Bar	6
Restaurante	5
Tiendas y establecimientos comerciales	5
Gimnasios - Polideportivos	4
Metro, tren e infraestructuras de transportes	4
Oficinas	3
Talleres de automóviles y otros	3
Discoteca-Sala de fiestas	2
Mercados, tiendas de alimentación	2

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

TIPO DE ACTIVIDAD	Nº de SYR
Actividades asistenciales, culturales o religiosas	1
Autolavados, estaciones de servicio	1
Estaciones de telefonía	1
Garajes, aparcamientos	1
Hospitales y centros sanitarios	1
Hoteles, hospedaje, residencias	1
Parques y zonas verdes	1
Terrazas y quioscos	1
TOTAL	**83**

Este año, la puesta en explotación de la aplicación SyRCI se considera como una mejora evidente en la tramitación, aunque presenta todavía cuestiones a mejorar en cuanto a la búsqueda en las tramitaciones.

Las 83 solicitudes representan un número inferior al del año precedente (166), las cuales principalmente eran denuncias a un tercero relacionadas con la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica (ruidos, calor y vibraciones) y con la Ordenanza de Calidad del Aire y Sostenibilidad (gases y olores),

Finalmente, cabe destacar que las medidas de seguimiento de las SyR aplicadas en el Servicio de Inspección han permitido reducir los tiempos de respuestas, situándose en el año 2025 en una media de 17 días desde que es recibida en la aplicación municipal.

En el anexo 1 de este documento se detallan la totalidad de los SYR recibidas, así como las fechas de recepción y contestación, distritos y asunto denunciado.

En materia de Energía y Cambio Climático.

En la Subdirección General de Energía y Cambio Climático se han recibido Sugerencias y Reclamaciones principalmente relacionadas con la instalación y utilización de puntos de recarga de baterías de vehículos eléctricos o relacionadas con las subvenciones destinadas a la renovación de vehículos particulares.

En el caso de las reclamaciones relacionadas con puntos de recarga de baterías, en la mayor parte de los casos se trata de peticiones o quejas de ciudadanos que pretenden que el Ayuntamiento promueva nuevas instalaciones para la recarga de baterías de vehículos eléctricos en las inmediaciones de sus domicilios.

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

Durante 2025, además, se han recibido reclamaciones relativas a la demora en la puesta en servicio o mal funcionamiento de las estaciones de recarga ejecutadas en vía pública al amparo de la convocatoria de la concesión demanial tramitada con ese fin en 2023.

En cuanto a las reclamaciones relativas a las subvenciones, todas están relacionadas con las convocatorias destinadas a la renovación de vehículos particulares y en ellas los ciudadanos manifiestan su disconformidad con la falta de continuidad de las ayudas a lo largo del año, siendo los periodos de compra para acogerse a las subvenciones muy cortos o su queja por la demora en la tramitación del pago de las subvenciones.

En materia de Disciplina Ambiental.

En la Subdirección General de Disciplina Ambiental, durante el año 2025, se han recibido un total de **10 SyR**, distribuyéndose de la siguiente manera en función del motivo de presentación:

- **8 SyR** (80%) eran relativas a obtener información sobre el **estado de tramitación de procedimientos y a plantear alegaciones.**

- **2 SyR** (20%) **se asignaron de manera incorrecta** a la Subdirección General de Disciplina Ambiental y se redirigieron a otras unidades para ser atendidas.

En materia de Sostenibilidad.

Servicio de Calidad del Aire:

Durante el año 2025 se han recibido 13 SyR en el Servicio de Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid, lo que supone un incremento respecto al año anterior (44%), si bien sigue a niveles mucho menores que en años anteriores. Destacar que desde el 2019 se han reducido las SyR referentes a la contaminación atmosférica en un 96%. Este dato está en consonancia con la mejora de la calidad del aire que se ha producido en los seis últimos años.

Información de Firmantes del Documento

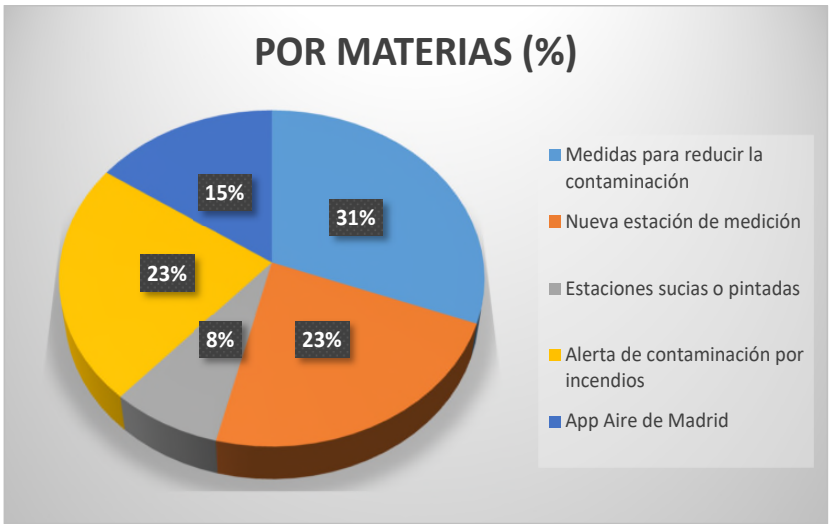
JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

Como consecuencia de esta situación, durante 2025 no se ha activado ninguna vez el Protocolo de actuación para episodios de contaminación de dióxido de nitrógeno en la ciudad de Madrid, que conlleva entre otras medidas la limitación del estacionamiento y circulación de vehículos. También cabe resaltar que este año ha sido el cuarto consecutivo donde se cumplen los límites marcados por la legislación para el dióxido de nitrógeno (NO_2).

Los motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal son:

- Quejas sobre la contaminación, solicitando medidas para reducirla.
- Solicitud de estaciones de medición de calidad del aire en la zona de Vicálvaro, en Canillejas y en los distritos que no disponen de ninguna estación.
- Suciedad y pintadas en la estación de Plaza del Carmen.
- Solicitan más información sobre medidas a adoptar en caso de producirse grandes incendios, así como sus efectos en la salud de las personas.
- Por último, solicitan que en la nueva App *Aire de Madrid* se remitan notificaciones cuando se superen los niveles de partículas y que se cumpla la normativa de accesibilidad para personas con discapacidad visual.

Información de Firmantes del Documento
JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO



Departamento de Educación Ambiental:

Uno de los servicios municipales encargados de fomentar la conciencia ambiental es el Departamento de Educación Ambiental que, entre otras, tiene las competencias de organizar y participar en talleres, programas y campañas de información, concienciación y sensibilización, tales como la recogida de residuos, el uso del contenedor de ropa, los efectos del ruido nocturno, la contaminación del aire, el compostaje, el consumo y relación con el cambio climático, la reducción del envasado de plástico, la movilidad responsable, la mejora de los entornos escolares, la divulgación del patrimonio verde y otras actuaciones.

En el año 2025 se han recibido un total de **17 SYR**, de las que se han aceptado y se han contestado en plazo **13 y 2 han sido contestadas fuera de plazo. Además, 2** han sido rechazadas por reiterativas.

A lo largo del año 2025, se han seguido realizando actividades en los centros educativos a través del programa de *"Educar hoy por un Madrid más sostenible",* "integrado por tres módulos (consumo y recursos naturales, espacio público e intervención en el entorno escolar y Movilidad STARS).

Se han incrementado el número de centros educativos pertenecientes al "Programa de la Red de Huertos Ecológicos Escolares" y también ha sido incrementado el número de huertos urbanos dentro del Programa de Huertos Urbanos Comunitarios "Programa municipal de huertos urbanos comunitarios de Madrid - Encuentra tu huerto - Ayuntamiento de Madrid"

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

Además, se continua incrementando los huertos municipales que participan en el "Programa municipal de creación y dinamización de huertos en centros municipales del Ayuntamiento de Madrid". Este programa, tiene como finalidad la creación de huertos, la formación de sus usuarios y la dinamización de estos para que el huerto sea una forma de ocio saludable y colectivo en los centros municipales que lo demanden y sea factible, y entre ellos, forman parte de este proyecto numerosos centros de mayores, centros de día, centros de Madrid Salud, centros terapéuticos, centros socioculturales, bibliotecas municipales, centros de ayuda contra la drogadicción, etc.

El pasado año se continuó con el nuevo programa sobre consumo de textiles denominado: "***Mercadea",*** el cual es una intervención educativa del Departamento de Educación Ambiental. Está dirigida también a los comerciantes, pero sobre todo a la clientela, para apoyar la estrategia de sostenibilidad de los mercados municipales, que era muy demandada.

También el stand informativo está itinerando por las distintas Universidades de la ciudad.

La mesa informativa que se instala en cada mercado está atendida por tres profesionales de la educación ambiental que inciden en: Reducción de residuos orgánicos y plásticos, el fomento de alimentación sostenible, económica y de temporada, y en la separación de residuos, en especial de la fracción orgánica, el aceite vegetal y los residuos textiles. También se visitan los mercadillos municipales. La acogida está siendo satisfactoria pues se extiende el conocimiento sobre residuos a un público distinto e interesado.

Sigue teniendo muy buena acogida el programa de actividades ambientales "Hábitat Madrid" que se ha venido desarrollando como en años anteriores. Los ciudadanos valoran muy positivamente la existencia de campañas de educación ambiental y programas dirigidos a la educación y concienciación (talleres, campañas, actividades, programas, etc.).

Todos estos programas, proyectos y actuaciones, continúan en el **2026**

En cuanto a las SYR que han entrado en el Departamento en **2025:**

TOTAL = 17 (incluidas aceptadas y rechazadas)

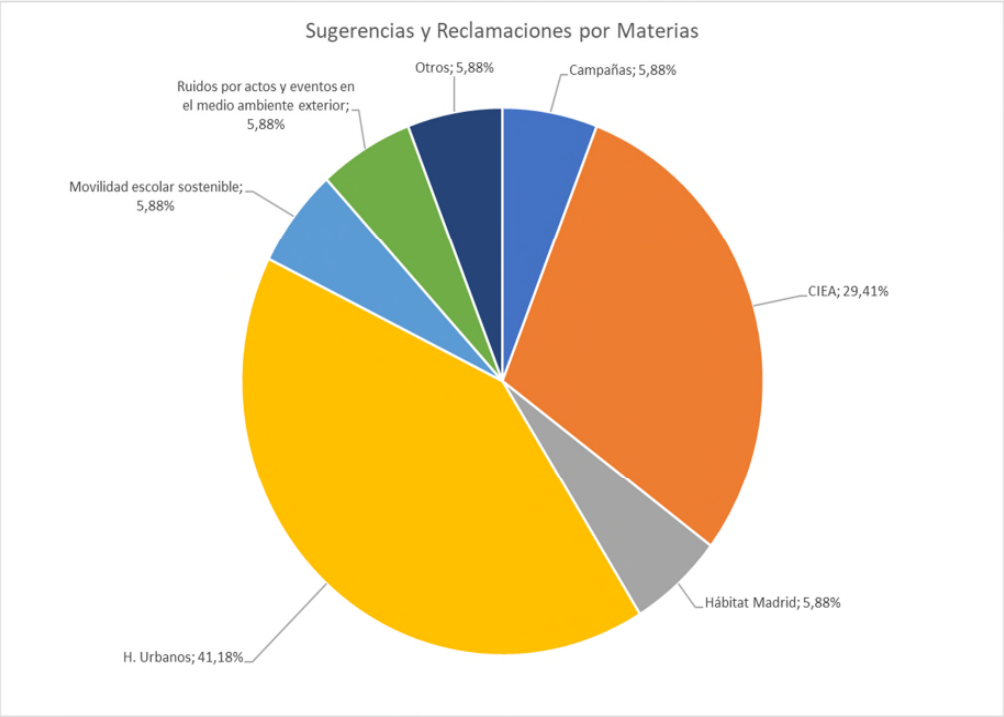
15 aceptadas (6 sugerencias – 9 reclamaciones y 0 felicitaciones)

2 rechazadas (0 sugerencias – 2 reclamaciones)

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

Por MATERIAS:



- **Campañas = 1** (sugerencia aceptada)
- **CIEA = 5** (2 sugerencias y 3 reclamaciones aceptadas)
- **Hábitat Madrid = 1** (reclamación aceptada)
- **H. Urbanos = 7** (2 sugerencias aceptadas y 5 reclamaciones, de las cuales 2 fueron rechazadas por reiterativas)
- **Movilidad escolar sostenible = 1** (sugerencia aceptada)
- **Ruidos por actos y eventos en el medio ambiente exterior = 1** (reclamación aceptada)
- **Otros = 1** (reclamación aceptada)

Las SYR relacionadas con Huertos Urbanos, en general tienen que ver con comportamientos cívicos de los usuarios y con consultas sobre el funcionamiento de las concesiones.

Las SYR relativas a campañas suelen ser sobre todo solicitudes de nuevas campañas de sensibilización, a menudo relacionadas con el tema de los residuos urbanos.

Las SYR sobre los Centros de Información y Educación Ambiental, en general son peticiones de ampliación e incremento de las actividades que vienen realizando en los

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

mismos. Además, de consultas como, por ejemplo, la asistencia de mascotas a las visitas o sobre temas web.

Y en cuanto a los programas ambientales, las SYR suelen referirse al programa “Hábitat Madrid” y cómo acceder a las inscripciones.

En materia de Gestión de la Movilidad:

Las SYR recibidas, en el ámbito de las atribuciones de la Subdirección General de Gestión de la Movilidad, hacen referencia a las siguientes submaterias:

- Madrid 360, que incluye las Zonas de Bajas Emisiones de Especial Protección (ZBEDEP) Distrito Centro y Plaza Elíptica, así como la Distribución Urbana de Mercancías (DUM) Madrid 360 y Madrid PMR 360 y el Sistema de Alertas de Denuncias de Tráfico (SADT).
- SER, en el bloque de análisis de estacionamiento regulado.
- Señalización de Tráfico, en el bloque de análisis de tráfico y circulación.

MADRID 360

Las causas principales de la presentación de SyR durante 2025 en esta submateria han guardado relación con:

• Distrito Centro (DC). Durante el año 2025 se ha detectado un descenso significativo en el volumen de incidencias registradas en relación con la zona de bajas emisiones de Distrito Centro.

Las principales tipologías de incidencias identificadas son las siguientes:

• Tramitación de permisos de acceso, incluyendo invitaciones gestionadas tanto por residentes como por establecimientos ubicados en la zona.
• Problemas de funcionamiento del sistema durante la gestión de permisos y autorizaciones.
• Solicitudes de información relativas a los trámites vinculados a las Tarjetas de Estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida (TEPMR).
• Quejas de ciudadanos denunciados tras acceder a la zona y estacionar en un parking integrado en el sistema.
• Reclamaciones de usuarios que han recibido una denuncia pese a estacionar en aparcamientos adyacentes al Distrito Centro, como los de Plaza de España, Plaza de Colón o Atocha.
• Incidencias relacionadas con accesos no autorizados, que han derivado en denuncias a vehículos que no cumplían los requisitos de entrada en la ZBEDEP Distrito Centro.
• Consultas de visitantes sobre la posibilidad de acceder a la ciudad con sus vehículos.

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

- Quejas de propietarios de vivienda en la zona por no disponer de invitaciones de acceso.
- Casos vinculados a vehículos sin clasificación ambiental. Se detecta un aumento significativo de SYR durante 2025, en relación con aclaraciones sobre el acceso a Distrito Centro deducidas de lo dispuesto por la Resolución de 23 de diciembre de 2024 de la Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, publicada en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid de 26 de diciembre de 2024, por el que se estableció, por lo que aquí interesa, un período de aviso de las cámaras con lector OCR para el control de Madrid Zona de Bajas Emisiones, respecto de los vehículos con clasificación ambiental A que no se habían beneficiado de los cuatro periodos de aviso previo.

Este aumento significativo afecta también a lo relacionado con el estacionamiento, en este caso, en relación con lo dispuesto por el Acuerdo de 26 de diciembre de 2024 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establecen determinadas excepciones en materia de estacionamiento en Madrid zona de bajas emisiones:

- Plaza Elíptica. Se aprecia un ligero aumento de las incidencias, siendo la más destacable las quejas de los ciudadanos sobre denuncias de vehículos sin clasificación ambiental en los mismos términos que en la ZBEDEP Distrito Centro.

- DUM Madrid 360 y Madrid PMR 360• DUM Madrid 360 y Madrid PMR 360, Aunque en 2025 se ha observado un ligero descenso en el número total de quejas, continúan registrándose incidencias relacionadas con el uso de la aplicación de Carga y Descarga Inteligente, tanto en el ámbito de la Distribución Urbana de Mercancías (DUM) como en el de TEPMR.

Principales motivos de reclamación:

- Uso y funcionamiento de la aplicación DUM y TEPMR: persisten las quejas relacionadas con dificultades o errores en el uso de la aplicación.
- Actividades no incluidas en la categoría DUM: autónomos y empresas han presentado reclamaciones al no poder utilizar estas zonas porque su actividad profesional no está contemplada dentro de la clasificación DUM.
- Actuación de los controladores: se han recibido quejas sobre intervenciones realizadas por controladores vinculadas al uso de la funcionalidad DUM, y a supuestos que afectan a usuarios TEPMR.
- Reclamaciones de usuarios TEPMR, la mayoría de estas reclamaciones se refieren a problemas para registrarse en la aplicación, lo que impide su correcto uso.
- Sistema de Alertas de Denuncias de Tráfico (SADT). Se han recibido exclusivamente dos reclamaciones vinculadas a este servicio que fue implementado en el ejercicio 2025.

En el año 2025 se ha observado un descenso en el número de SYR, en un porcentaje aproximado de un 32,24% de las formuladas por la ciudadanía en esta submateria con respecto al año 2024.

El total SYR tramitadas de enero a diciembre 2025 en esta submateria son: 393.

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

Los porcentajes de las incidencias más relevantes respecto del total anual de SYR en el año 2025 son los siguientes:

- D.C. Tramitación de Permisos de acceso: 111. Respecto del total anual supone un 28,24%
- D.C. SER - vehículos sin etiqueta: 99. Respecto del total anual supone un 25,19%
- D.C. Denuncias: 55. Respecto del total anual supone un 13,99%
- D.C. Quejas sobre regulación: 43. Respecto del total anual supone un 10,94%
- DUM 360 (Distribución Urbana de Mercancías): 28. Respecto del total anual supone un 7,12%
- D.C. Problemas técnicos en aplicación informática y en sede electrónica: 17. Respecto del total anual supone un 4,33%
- Plaza Elíptica – denuncias: 16. Respecto del total anual supone un 4,07%.
- D.C. Consultas y solicitudes de información: 10. Respecto del total anual supone un 2,54 %

Del análisis de los datos se observa que se mantiene durante 2025 una mayor incidencia de SYR en la categoría de tramitación de permisos de acceso, cuyo volumen más alto se produce durante el mes de enero debido al aumento de invitaciones de residentes y establecimientos en los días festivos y el aumento de visitas turísticas a la ciudad, que genera tanto consultas informativas como un mayor número de denuncias recibidas por visitantes que accedieron en el mes de diciembre sin cumplir los requisitos establecidos.

Asimismo, también en el mes de enero, se produce un aumento significativo del volumen de SYR tras la entrada en vigor de la Resolución de 23 de diciembre de 2024 de la directora general de Gestión y Vigilancia de la Circulación y del Acuerdo de la Junta de Gobierno Local del 26 de diciembre de 2024, ya aludidos y cuyos efectos siguen vigentes.

A lo largo del resto de 2025, el número de SYR se mantiene estable, sin registrarse picos de incidencia significativos.

Las denuncias y quejas relacionadas con la normativa reguladora han experimentado una disminución sustancial a lo largo del ejercicio 2025. Se mantienen las reclamaciones específicas vinculadas a la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de 17 de septiembre de 2024, que afecta a algunos preceptos de la OMS y que a la fecha de emisión del presente informe sigue sin ser firme.

Por último, las SyR siguen siendo uno de los canales de comunicación de incidencias relativas a las aplicaciones informáticas de gestión, y constituyen, en consecuencia, una vía privilegiada de detección de problemáticas casi en tiempo real.

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO REGULADO (SER)

En el año 2025 se ha observado un descenso en el número de SYR, en un porcentaje aproximado de un 6,52%, de las formuladas por la ciudadanía en esta submateria con respecto al año 2024.

El total, el número de SYR tramitadas de enero a diciembre en 2025 en esta submateria es de 1564.

Los porcentajes de las incidencias más relevantes respecto del total anual de SYR en el año 2025 son los siguientes:

- Tramitación de autorizaciones SER: 372. Respecto del total anual supone un 23,79%
- Solicitud de nuevas zonas SER: 262. Respecto del total anual supone un 16,75%
- Denuncias: 251. Respecto del total anual supone un 16,05%
- Parquímetros: 243. Respecto del total anual supone un 15,54%
- Modificación de distribución zona SER: 185. Respecto del total anual supone un 11,83%
- Controladores: 186. Respecto del total anual supone un 11,89%
- Vehículo sin etiqueta medioambiental: 27. Respecto del total anual supone un1,73%
- SER - aplicaciones móviles: 12. Respecto del total anual supone un 0,77%

De los datos analizados se deduce un ligero descenso en esta submateria SER respecto del año 2024 en todas las categorías a excepción de las solicitudes de nuevas zonas SER y de las incidencias con los controladores.

La tramitación de autorizaciones SER continúa siendo una de las principales causas de interposición de SYR, si bien su incidencia resulta ligeramente inferior a la registrada en 2024. Durante los meses de enero, febrero y marzo se observa un volumen significativamente superior, coincidiendo con los periodos de renovación y alta de autorizaciones, que se traduce en diversas incidencias: olvidos en la renovación, dificultades en el uso de la plataforma web, domiciliaciones y quejas relacionadas con el requisito de tramitar presencialmente determinadas autorizaciones —especialmente las vinculadas a vehículos en régimen de renting o de retribución en especie—. Durante el resto del año, van adquiriendo especial relevancia las solicitudes de autorización SER presentadas por familiares de personas dependientes que no están empadronados en su mismo barrio, así como por trabajadores que requieren estacionar en zonas SER en las que tampoco figuran empadronados.

El mayor número de SYR relacionadas con la tramitación de autorizaciones SER en dichos meses, se detecta en aquellos residentes a los que resulta de aplicación lo dispuesto por el mencionado Acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 26 de diciembre de 2024.

Estas SYR ponen de manifiesto quejas respecto de la tramitación de las solicitudes de estacionamiento como residentes en la zona SER de su barrio con vehículos sin clasificación ambiental, disconformidad relacionada con la sustitución de tales vehículos

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

mediante la compra de otros menos contaminantes realizada con anterioridad a la entrada en vigor de dicho Acuerdo, aclaraciones de la normativa aplicable a los vehículos declarados históricos respecto de su estacionamiento en zona SER y otras vinculadas a la misma materia.

Por otra parte, en aplicación de la disposición transitoria quinta de la OMS que determina la implantación, antes del 31 de diciembre de 2025, del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) en distintos barrios de la ciudad de Madrid recogidos en el Anexo I, el día 21 de julio de 2025 se activó la ampliación del SER al barrio de Comillas del distrito de Carabanchel y el día 3 de noviembre de 2025 al barrio de Zofío del distrito de Usera, lo que se traduce en un incremento significativo de las SYR vinculadas al trámite de alta de autorizaciones de residentes a partir del mes de septiembre, coincidiendo con la finalización del periodo estival, cuyo pico alcanza su máxima cota durante el mes de noviembre, momento en el que aumenta el número de SYR relacionadas con la ampliación del barrio de Zofío.

La ampliación del SER en el barrio de Zofío da lugar a un incremento considerable de número de SYR durante los meses anteriores y posteriores a su entrada en vigor, por las que se solicita la implantación del SER en el resto del barrio no incluido en el Anexo I de la OMS, concretamente en la zona llamada “Los Cereales”.

Asimismo, la solicitud de inclusión de nuevas zonas dentro del SER aumenta durante los últimos meses del año 2025 coincidiendo con las ampliaciones realizadas o con la previsión de futuras ampliaciones, aunque se mantiene durante todo el año. Por otra parte, siguen siendo una constante las SYR vinculadas al efecto frontera que se genera entre los barrios no incluidos en el Anexo I de la OMS, próximos a las zonas donde está implantando el SER, fundamentalmente los pertenecientes a los distritos de Ciudad Lineal (especialmente áreas parciales de los barrios de Quintana, Pueblo Nuevo y Concepción), Moncloa-Aravaca (especialmente barrio de Valdezarza), Carabanchel, Usera y Latina.

Las SYR relacionadas con las denuncias en el Área de Estacionamiento Regulado siguen siendo un número importante a lo largo de todo el año. La mayor parte de estas tienen su origen en estacionamientos indebidos, confusión de barrio, error en matrícula, las concernientes a las TEPMR y su exposición en el vehículo o las producidas por rebasar el tiempo máximo.

En relación con los parquímetros, la mayoría de las incidencias se vinculan a su funcionamiento, ausencia de tique, solicitudes de devolución de importes introducidos, dudas sobre la tarifa base o el saldo virtual, problemas de visibilidad de las pantallas debido a la luz solar y confusiones respecto al ámbito de zonas asignado a cada parquímetro en los distintos barrios, entre otras.

Se aprecia un incremento en el número de SYR motivados por la disconformidad con la actuación de los controladores, especialmente en lo relativo a la emisión de avisos de denuncia y a las interacciones derivadas de incidencias operativas relacionadas con el funcionamiento de los parquímetros, entre otros aspectos.

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

Las SYR incluidas dentro del ámbito de la “modificación en la distribución de las zonas SER” suelen originarse por la disconformidad con los límites establecidos para dichas zonas, así como las solicitudes de estacionamiento en áreas con menor saturación de vehículos, próximas al barrio en el que la persona solicitante dispone de autorización de residente. Asimismo, los residentes en zonas afectadas por rodajes, obras, u otras actuaciones temporales solicitan autorización para estacionar provisionalmente en áreas colindantes, además de plantear peticiones como la ampliación del horario de aparcamiento para residentes en zona azul u otras adaptaciones puntuales.

SEÑALIZACIÓN DE TRÁFICO

En esta submateria se ha registrado un ascenso en el número de SyR formuladas en el año 2025 respecto de las presentadas en el ejercicio precedente.

Como también ya se expuso en informes anteriores, en materia de señalización del tráfico, resulta problemático identificar el canal adecuado de comunicación entre administrados y Administración, SyR o Avisos Madrid, y sigue siendo constante la necesidad de reclasificación entre estos dos canales, que tienen un procedimiento para su gestión distinto. Así, en las SyR no intervienen las empresas adjudicatarias del Contrato Integral de Movilidad (CIM) de la ciudad de Madrid, mientras que, en el caso de Avisos Madrid, estos llegan directamente a las mismas, que deben proponer una actuación para su validación por el personal técnico de la Subdirección General de Gestión de la Movilidad

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

La temática de las SyR versa acerca del aspecto de la conservación de señales, así como sobre las peticiones de señalización horizontal, vertical, informativa urbana, señalización especial, reservas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, carga y descarga y motos, la instalación de espejos parabólicos y sobre los aspectos no relacionados con señalización (incluidos en el apartado de “otros”) como aparca bicis, vías ciclistas, bolardos o vallas.

El número de SyR tramitadas de enero a diciembre del año 2025 en esta submateria asciende a 783.

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

En materia de Calidad y Evaluación Ambiental.

En la **Subdirección General de Calidad y Evaluación Ambiental** se continúa trabajando para cumplir los plazos fijados en la Carta de Servicios del Ruido.

Departamento de Control Acústico

El Departamento de Control Acústico, tratando de reducir las reclamaciones recibidas por ruido ha realizado las siguientes acciones:

Tabla 1: Acciones y medidas ejecutadas en 2025 y previstas para 2026

Id	Descripción	Fecha Prevista	Grado Ejecución
General			
1	Elaboración y aprobación del Plan de Acción en Materia de Contaminación Acústica, con respecto al MER 2021	2025-2026	100%
Eventos en vía pública			
2	Análisis condiciones técnicas y horarios de finalización de Mad-Cool 2025 (Nuevo espacio Iberdrola Music). Supervisión y exigencia de autocontrol de emisiones	Jul-2025	100%
3	Desarrollo de formulario para la tramitación de la autorización de superación de niveles conforme al artículo 19 de la OPCAT. Implantación de Expediente electrónico.	2026	5%
4	Análisis condiciones técnicas, horarios de finalización y coordinación de promotores y vecinos en grandes eventos, análisis de las mejores ubicaciones y orientaciones incluidas visitas de campo al montaje de grandes eventos (Conciertos en instalaciones de Iberdrola Music, Riyadh Metropolitano).	2025	continuo
5	Exigencia de autocontrol de niveles de inmisión en fachada de viviendas más afectadas de los grandes eventos y/o conciertos.	2025	100%
Ruido Tráfico			
6	Elaboración de estudios relacionados con reclamaciones vecinales.	2025	continuo
7	Formación a Policía desde el Centro Municipal de Acústica.	2025	continuo
8	Ampliación del SIVCA	2026	5%
Ruido Trenes			
9	Envío copia SyR a entidad competente en la materia.	Continuo	-
Ruido limpieza vía pública			
10	Mejora de las instalaciones del CMA.	2026	5%

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

Id	Descripción	Fecha Prevista	Grado Ejecución
11	Realización de pruebas de control del ruido a la flota municipal de vehículos destinados al Servicio de Limpieza.	2025	continuo
Comportamientos incívicos			
12	Campañas de información y sensibilización sobre el ruido de ocio nocturno. Campaña "que tu noche no quite el sueño".	2025-2026	50%
13	Realización de campañas de sensibilización adaptándolas a través de las nuevas tecnologías.	2025-2026	50%

En materia de Energía y Cambio Climático.

En lo referente a las peticiones de infraestructuras de recarga de baterías de vehículos eléctricos, tal y como se informa a los ciudadanos, se debe tener en cuenta que la recarga de baterías de vehículos eléctricos ni es un servicio público ni una competencia propia del Ayuntamiento de Madrid. Pese a ello, el Ayuntamiento tiene entre sus actuaciones prioritarias el fomento de la movilidad eléctrica por su efecto beneficioso en la calidad del aire urbano, pero en lo referente a la recarga, su labor se dirige a la regulación y promoción de soluciones de recarga en espacios privados, limitando las opciones de recarga en vía pública a actuaciones puntuales.

Por tanto, la petición de ejecución de un punto de recarga en vía pública no inicia ningún procedimiento ni, en general, se considera adecuada la proliferación de infraestructura de recarga en la vía pública, sino que el Ayuntamiento promueve que esa actividad se dirija a espacios de acceso público ajenos a la banda de estacionamiento de las vías públicas.

En todo caso, se han adoptado las siguientes actuaciones municipales para promover la creación de una infraestructura de recarga mínima que ayude a vencer el miedo a la autonomía de los usuarios de vehículos eléctricos:

- Convocatorias de subvenciones para la ejecución de instalaciones de recarga en estacionamientos de vehículos.
- Regulación en la Ordenanza de Calidad del Aire y Sostenibilidad de la dotación de infraestructura de recarga mínima en edificios de uso no residencial, nuevos y existentes.
- Creación de grandes estaciones de recarga de baterías de vehículos eléctricos en parcelas patrimoniales del Ayuntamiento, a través de convocatorias públicas de concesión demanial con esta finalidad; la primera fue puesta en servicio en noviembre de 2025, de 47 puntos de recarga, la segunda comenzará a operar en abril de 2026, con 26 puntos de recarga, y se publicó en marzo de 2026 la convocatoria de una nueva estación, con 10 puntos de recarga.
- Expansión de la red de estaciones de recarga en vía pública, en régimen concesional, a los distritos periféricos. Mediante dos convocatorias de concesión demanial de la vía pública para la recarga de baterías, la primera de ellas resuelta en junio de 2023

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

y la segunda en tramitación, se contará a finales de 2026 con una red 61 estaciones de recarga, con 180 puntos de recarga, de las que 40 ya estaban en servicio a finales de 2024. Las incidencias sobre la demora de la puesta en servicio de las nuevas estaciones de recarga en vía pública estaban motivadas, en todos los casos, por incidencias en la gestión por parte del distribuidor de electricidad de la conexión eléctrica del nuevo punto de suministro para la recarga de baterías, sin que los concesionarios hayan incumplido sus obligaciones de ejecución en los plazos establecidos.

En lo relativo a las subvenciones, la regulación propia de las subvenciones del Ayuntamiento de Madrid no permite optar, con carácter general, por el procedimiento de concesión directa con lo que se deben establecer plazos para recibir, valorar y ordenar todas las solicitudes, con lo que no es posible acelerar la tramitación de las convocatorias de manera individual.

Además, con el objetivo de alcanzar el mayor número de beneficiarios posible, en la convocatoria de la anualidad de 2024 se ejecutó la opción de ampliar los fondos disponibles prevista en la convocatoria, lo que obligó a demorar su resolución hasta que dicha habilitación fue aprobada.

En materia de Disciplina Ambiental.

A lo largo del año 2025 no se ha adoptado ninguna medida para subsanar deficiencias o mejorar el servicio, puesto que tal y como se desprende del análisis expuesto en el apartado anterior, los motivos de presentación no reflejan ninguna deficiencia a subsanar o área de mejora a implementar en el servicio prestado por la Subdirección General de Disciplina Ambiental.

Por lo tanto, tampoco se ha previsto la ejecución de ninguna medida de mejora en este ámbito para el año 2026.

En relación con las SYR recibidas, las acciones individualizadas llevadas a cabo para resolverlas fueron las siguientes:

- Con respecto a las que consistían en obtener información sobre el estado de tramitación de procedimientos en los que eran interesados, se les facilitó la información.

- Aquellas otras que se asignaron de manera incorrecta, se redirigieron a las unidades competentes.

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

En materia de Sostenibilidad.

Servicio de Calidad del Aire:

Se ha continuado prestando especial atención a la mejora de las herramientas del sistema de información a la ciudadanía:

- Desde el 9 de abril de 2025 está operativa la nueva App *Aire de Madrid*, integrada en la App *Madrid Móvil*.
- Se ha continuado facilitando información a través de la red social *X* @airedemadrid sobre los episodios de ozono y de intrusión masas de polvo procedentes del Sáhara, así como de los incendios que se produjeron en verano, aportando la información relevante relacionada con la red de vigilancia de calidad del aire y en general con la calidad del aire.
- Se ha realizado la revisión de los avisos (correo electrónico, web, mensajes SMS, tuits, etc.) de los protocolos de actuación por episodios de contaminación tanto de ozono como de dióxido de nitrógeno. Además de actualizarse los organismos, departamentos y personal implicado en la gestión de los mismos.
- En el Portal municipal de calidad del aire, airedemadrid.madrid.es, se ha actualizado la información facilitada en los siguientes canales: equipos de la red de calidad del aire, normativa, protocolo de NO_2, trámites en línea y el apartado de la nueva App de calidad del aire.

Respecto a las SyR relacionadas con la demanda de actuar ante los niveles de contaminación en algún punto de la ciudad, se ha continuado desarrollando las acciones enmarcadas en la Estrategia de Sostenibilidad Ambiental Madrid 360, especialmente enfocadas en la mejora de la movilidad, el uso de tecnologías y combustibles menos contaminantes, así como el uso eficiente y renovable de la energía.

Se ha establecido un protocolo de actuación con el Departamento de Limpiezas para que acudan a limpiar los alrededores de la estación de Plaza del Carmen, mientras se estudian otras posibles actuaciones para que no se produzcan desechos y malos olores en la estación.

Respecto a los incendios, se ha revisado los protocolos de actuación para avisar a la población cuando la calidad del aire se vea afectada, ganando en agilidad a la hora de informar a la ciudadanía, en coordinación con la Comunidad de Madrid.

Desde el Servicio de Calidad del Aire se ha elaborado un plan de actuación para mejorar el aspecto de las 24 estaciones de la red de vigilancia, bien pintando o colocando vinilos con dibujos y fotos del entorno de la estación con el objetivo de disuadir a los grafiteros.

Al igual que en años anteriores, se tienen en cuenta las peticiones que realiza la ciudadanía a través de las SyR para la realización de campañas con las unidades móviles de medición

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

de la calidad del aire. En 2025 demandaron campañas en el distrito de Moncloa-Aravaca, Vicálvaro y Canillejas, las cuales se valorará su viabilidad técnica desde el Servicio.

Departamento de Educación Ambiental

A través de los tres Centros de Información y Educación Ambiental (Retiro, Casa de Campo y Dehesa de la Villa), se seguirá desarrollando las diferentes actividades del programa "*Hábitat Madrid*", y ajustando horarios e información según las peticiones.

Se ha notificado a los huertos urbanos comunitarios la necesidad de mantener los huertos en buenas condiciones y no generar residuos de podas u otros en los alrededores del huerto, que han originado algunas de las quejas de este año.

Se buscan sinergias entre los distintos servicios municipales encargados también de sensibilización en materia de concienciación ambiental, y se desarrollan actividades conjuntas comunicativas y formativas.

En materia de Gestión de la Movilidad:

En el ámbito de competencia de la Subdirección General de Gestión de la Movilidad, se acometieron, como viene siendo habitual:

- Las peticiones relativas a incidencias en la señalización, que fueron atendidas desde el Departamento Técnico de la Unidad.

- Respecto al SER, es constante la exigencia a las empresas contratistas para que realicen una labor de formación al personal controlador, tanto en el desempeño de su trabajo como en el trato debido a la ciudadanía, y de un adecuado mantenimiento de las máquinas expendedoras del servicio.

- Por otra parte, en aplicación de la disposición transitoria quinta de la OMS que determina la implantación, antes del 31 de diciembre de 2025, del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) en distintos barrios de la ciudad de Madrid recogidos en el Anexo I, el día 21/07/2025 se activa la ampliación del SER al barrio de Comillas del distrito de Carabanchel y el día 3 de noviembre de 2025 al barrio de Zofio del distrito de Usera

- El refuerzo de medios humanos de la Subdirección General, tanto en Oficina como en inspección en calle, mediante la prórroga del Programa Temporal de Empleo para la gestión de las ZBEDEP "Distrito Centro" y "Plaza Elíptica", así como la revisión, agilización y automatización de procesos. Son medidas con las que se pretende ahondar en una reducción del número de quejas relacionadas con el funcionamiento de los servicios, sin perjuicio de la dificultad que ello supone.

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

- Se ha desarrollado una constante labor informativa acerca de la normativa de aplicación a los servicios gestionados en esta Subdirección y, de manera especial, acerca de las novedades que les han afectado en este ejercicio, a través de distintas vías, incidiendo de manera particular en mantener información clara y actualizada en la página web del Ayuntamiento y en la atención directa a la ciudadanía.

- Se ha desarrollado una labor permanente de mejora de la aplicación informática de gestión y se ha llevado a cabo un estricto seguimiento de la gestión de los parkings de la ZBEDEP DC, que ha dado lugar, en el mismo sentido, a un descenso drástico en las incidencias comunicadas por parte de sus usuarios.

Sigue en funcionamiento la aplicación Madrid DUM 360, con el fin de agilizar y modernizar la distribución urbana de mercancías (DUM). La existencia de esta aplicación genera, igualmente, la recepción de SYR propias del desconocimiento de los usuarios sobre el sistema.

Desde la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental se ha impulsado la creación del Sistema de Alerta de Denuncias de Tráfico (SADT), dirigido a personas físicas y operativo desde el 27 de marzo de 2025. El objetivo de este servicio es informar a la ciudadanía sobre la existencia de denuncias de tráfico que pudieran dar lugar a la apertura de un procedimiento sancionador por infracciones cometidas con vehículos de los que sean titulares o sobre los que tengan un derecho de uso, siempre que dichos vehículos hayan sido vinculados expresamente a su perfil de usuario en el SADT. Con el fin de acercar este servicio a la ciudadanía, se ha habilitado su activación a través de Mi Carpeta – Sede Madrid.

Medidas planificadas para el año 2026:

La Ordenanza de Movilidad Sostenible ha sido recientemente modificada mediante la Ordenanza 2/2026, de 24 de marzo, publicada el siguiente día 6 de abril, que permitirá avanzar en el cumplimiento de las medidas tendentes a garantizar la calidad del aire en el entorno urbano, así como reforzar los fines propios de dicho instrumento normativo. Incide en la consecución de una movilidad urbana sostenible, que posibilita el ejercicio efectivo de los derechos individuales de forma compatible con la protección de la salud y la integridad física de las personas, a través de la seguridad vial y las medidas para la mejora de la calidad de aire y la protección del medio ambiente urbano.

Se considera al respecto, de acuerdo con las premisas de la misma disposición, que la movilidad y el acceso y uso del espacio público urbano incide en la convivencia social de la ciudadanía, y que debe emplearse para facilitar el desarrollo de la actividad económica, el progreso social y técnico, de forma medioambiental y energéticamente sostenible y plenamente compatible con la protección del derecho a la vida y a la salud.

Con la misma vocación, por medio de la modificación aludida se implementará un nuevo período de ampliaciones sucesivas del SER, que continuarán con las ya realizadas en los últimos años y que permitirán la extensión, en un plazo comprendido entre este ejercicio y el año 2035, a nuevas zonas, siempre con sujeción a lo que estimen procedente desde las

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

Juntas Municipales de Distrito, una vez efectuadas las consultas pertinentes a los propios vecinos y a las asociaciones vecinales.

La ampliación tendrá por objeto áreas importantes en los distritos de Moncloa-Aravaca, Ciudad Lineal, Fuencarral-El Pardo, Puente de Vallecas, Carabanchel y Usera, en zonas en las que ya existen problemas importantes de estacionamiento que se estima van a ser paliados de manera muy sustancial con estas medidas.

Se encuentran igualmente en preparación otros proyectos que pueden igualmente tener una incidencia en el número de SyR, particularmente el desarrollo de una nueva aplicación que tendrá por objeto las autorizaciones a ciudadanos en posesión de las tarjetas para personas de movilidad reducida (TEPMR), cuya definitiva implementación facilitará sustancialmente la gestión con los beneficios correlativos para este colectivo esencial en los objetivos generales de esta Unidad de gestión.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

En materia de Calidad y Evaluación Ambiental.

Departamento de Control Acústico:

A continuación, se realiza un análisis y una valoración de la eficiencia de las acciones y medidas ejecutadas durante el 2025 para retroalimentar el servicio prestado por el Departamento de Control Acústico.

Tabla 2: Valoración de la eficacia de las acciones ejecutadas durante el 2025

Id	Descripción	Tipo de Acción	Alcance	Grado Ejecución	SyR 2024	SyR 2025	Mejora
Autorizaciones de Eventos					98	56	-43%[1]
1	Análisis condiciones técnicas y horarios de finalización de Mad-Cool 2025 (Nuevo espacio Ibercaja). Supervisión y exigencia de autocontrol de emisiones.	Mejora gestión	Barrio Villaverde Alto	100%			
2	Análisis condiciones técnicas, coordinación de promotores y vecinos en grandes eventos, análisis de las mejores ubicaciones y orientaciones incluidas visitas de campo al montaje de grandes eventos (Conciertos en instalaciones de Iberdrola Music, estadio Riyadh Air Metropolitano).	Mejora gestión	Barrios de Villaverde Alto y Las Rosas	100%			

[1] Cálculo del índice de mejora = [1-(nº reclamaciones $_{año\ n}$ / nº reclamaciones $_{año\ n-1}$)] x 100

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

Id	Descripción	Tipo de Acción	Alcance	Grado Ejecución	SyR 2024	SyR 2025	Mejora
Ruido Tráfico					10	22	+120%
3	Elaboración del Plan de Acción en Materia de Contaminación Acústica	Realización de estudios	Madrid	Continuo			
4	Elaboración de estudios relacionados con reclamaciones vecinales.	Realización de estudios	Madrid	Continuo			
Ruido Trenes					11	1	-91%
5	Envío copia SyR a entidad competente.	Gestión de la SyR	Madrid	Continuo			
Comportamientos incívicos					1	3	+200%
6	Campañas de información y sensibilización sobre el ruido de ocio nocturno.	Gestión de la SyR	Madrid	Continuo			

- Grado de ajuste de las medidas y estimación de su contribución al logro de la mejora del servicio.

  Todas las acciones y medidas se han ejecutado para tener un impacto directo en la resolución de cada tipología de reclamación (eventos en vía pública, ruido de tráfico, etc.)

  Para establecer la contribución al logro de la medida, en términos generales, se ha utilizado como indicador variación del número de reclamaciones sobre cada tipo de SyR.

  Se observa un gran descenso en el número de reclamaciones relacionadas con los eventos de forma generalizada pasando de 98 a 56 reclamaciones, este descenso puede ser debido a la realización de un mayor control de las condiciones impuestas a los promotores en este tipo de eventos lo que se traduce en una menor afección acústica derivada de los mismos.

  Sin embargo, existe un aumento en el número de reclamaciones por ruido de tráfico respecto del año 2024 pasando a cifras parecidas al año 2023 (27 SyR). Este año 2026 se ha aprobado el Plan De Acción en Materia de Contaminación Acústica (PAMCA) en el que se establecen medidas de carácter general y específicas para sectores de actuación evaluados con problemas de ruido derivado del tráfico.

  Aunque el número de reclamaciones por actos incívicos ha aumentado de 1 en 2024 a 3 en 2025, el volumen sigue siendo tan reducido que no permite considerarlo significativo ni identificar tendencias relevantes. En cualquier caso, están previstas dos nuevas campañas de sensibilización en varios puntos donde se concentra el ruido de ocio para informar a los usuarios y hosteleros de esta situación e intentar concienciar sobre los hábitos y comportamientos de las personas que disfrutan del ocio nocturno.

  Por último, se observa una gran disminución de las reclamaciones por ruido de trenes, de las que se han enviado copia a la entidad competente de la infraestructura para su conocimiento y adopción de medidas correctoras en su caso.

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

- Recursos utilizados para la mejora del servicio o la subsanación de la deficiencia.

  Los recursos utilizados para la mejora del servicio y la subsanación de las deficiencias, en su caso, indicadas en las reclamaciones han sido todos los disponibles en el Departamento de Control Acústico.

- Número de personas usuarias del servicio afectadas por la medida.

  Para determinar las personas usuarias del servicio del Departamento de Control Acústico se ha valorado el alcance geográfico de la medida.

En materia de Energía y Cambio Climático.

La red de recarga de baterías de acceso público promovida por el Ayuntamiento de Madrid no tiene como finalidad satisfacer las necesidades de recarga de todos los vehículos de los ciudadanos que adquieran este tipo de vehículo sino ofrecer un complemento a las soluciones de recarga habituales de estos vehículos, en domicilio, lugares de trabajo o instalaciones privadas destinadas a esta finalidad, para ayudar a vencer el miedo a la falta de autonomía de los usuarios de este tipo de vehículo.

Incluso con ese carácter de recarga ocasional de oportunidad, los datos de utilización muestran que la infraestructura de recarga de libre acceso es suficiente para el parque de vehículos actual. Por tanto, no se aprecia que la intervención del Ayuntamiento de Madrid en la promoción de infraestructura de recarga, pese a no tratarse de una competencia propia, sea insuficiente.

En materia de Disciplina Ambiental.

Las SYR recibidas en la Subdirección General de Disciplina Ambiental, fueron calificadas como tales de manera impropia, ya que los ciudadanos que las presentaron siendo interesados en un procedimiento de disciplina ambiental, tienen un procedimiento específico y distinto al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones para canalizar sus solicitudes de información o alegaciones.

De manera que como ya se ha puesto de manifiesto en el apartado anterior y dado que en el año 2025 no se ha adoptado ninguna medida para subsanar deficiencias o mejorar el servicio, no procede realizar una evaluación de resultados.

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

En materia de Sostenibilidad.

Servicio Calidad del Aire:

En el sistema de información, se ha continuado adaptando los cambios que se producen en el Sistema Integral de Vigilancia con el objetivo de actualizar y mejorar la información que se da a la ciudadanía:

- Se encuentra operativa la nueva App *Aire de Madrid*, integrada en la App Madrid Móvil, que permite recibir avisos y notificaciones cuando hay episodios de contaminación que superan los valores límite y objetivo de partículas (PM10 y PM2,5), ozono y dióxido de nitrógeno (NO2).

Respecto a la limpieza alrededor de las estaciones de la Red de vigilancia de calidad del aire:

- Todos los martes a primera hora de la mañana, el Servicio de Limpieza del Ayuntamiento se ha comprometido a limpiar en profundidad el entorno la estación de Plaza del Carmen.
- También se ha procedido a la instalación de mallas en la parte superior de las estaciones para dificultar el lanzamiento de objetos y desperdicios en el techo de estas (Plaza del Carmen, Vallecas y Plaza de Castilla).

En 2025 se ha realizado una campaña con la unidad móvil en el distrito de Chamberí (Nuevos Ministerios).

En 2025 se han pintado 10 estaciones de medición: Farolillo, Plaza Castilla, Cuatro Caminos, Barrio del Pilar, Moratalaz, Plaza Elíptica, Sanchinarro, Tres Olivos, Castellana y El Pardo.

Finalmente, en el año 2026 **se está realizando una campaña de medición en el centro cultural Jose Luis San Pedro y se estudiará** la viabilidad técnica de realizar campañas de medición en el distrito de Moncloa-Aravaca, en **Ciudad Universitaria y en Cañaveral.**

Departamento de Educación Ambiental:

El incremento de número de huertos urbanos comunitarios y escolares no ha supuesto un aumento de sugerencias y reclamaciones. Se observa un aumento de peticiones por parte de los ciudadanos de creación de más huertos y actuaciones en los mismos. La percepción positiva de los ciudadanos en la realización de talleres en los huertos, visitas guiadas en los mismos, así como la mejora y actualización de los blogs de la Red de Huertos Escolares Sostenibles y Huertos Urbanos Comunitarios.

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

Los Centros de Información y Educación Ambiental y el Programa de Actividades Ambientales ***"Hábitat Madrid***" tiene una muy buena acogida entre los usuarios. Se ha observado que las reclamaciones recibidas solicitan aumento de horas y actividades.

El total del número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de este año 2025 refleja un mantenimiento de la reducción importante anual en relación con años anteriores. Sólo ha habido 3 más con respecto al año anterior, y se mantiene en una cifra bastante baja. Lo cual refleja la tendencia general de satisfacción y de mejora en el trabajo realizado, así como el mejor funcionamiento del sistema. Es decir, el Departamento se encuentra en la dirección adecuada, orientada a corregir las carencias y satisfacer las expectativas manifestadas por la ciudadanía a través de las SYR, y que en ocasiones suponen cambios en la gestión.

Por último, se sigue trabajando en el diseño de nuevas estrategias y planes de comunicación para implementar próximas campañas de sensibilización y concienciación sobre los distintos problemas medioambientales y alimentación, demandado por los usuarios. Así como, se siguen buscando sinergias conjuntas entre varios servicios municipales para implementar un mayor conocimiento de las problemáticas ambientales.

En materia de Gestión de la Movilidad.

Analizados los datos puestos de manifiesto en la Memoria, así como las especificidades de la gestión durante el ejercicio 2025, los procesos seguidos en la Subdirección General de Gestión de la Movilidad en relación con las SYR pueden recibir una valoración positiva.

La valoración de los tiempos de respuesta, las medidas encaminadas a lograr la eficiencia de la asignación a las unidades correspondientes y la propia organización del trámite han permitido lograr efectos positivos en lo que se refiere a la coordinación y la eficacia en la respuesta al ciudadano, sin perjuicio de que se continúe con la tarea de evaluación y control constante de los procesos para mejorar la gestión y para corregir aquellos defectos que pudieran presentarse y que suscitaren retrasos o limitaciones en la respuesta que se proporcione a los solicitantes. Se incidirá, por ello, en el mantenimiento de todas las medidas ya implantadas y se propondrán aquellas que, en la propia gestión, pudieran revelarse convenientes para el mejor desarrollo de esta tarea.

José Amador Fernández Viejo
Director General de Sostenibilidad y Control Ambiental

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

4. Anexo 1: Relación de SyR asignadas al Departamento de Control Acústico.

NºSyR	FECHA ASIGNADA	DISTRITO	TIPO
502/2025/074462	28/12/2025	LATINA	OTROS
502/2025/074469	28/12/2025	MONCLOA-ARAVACA	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/074209	24/12/2025	CHAMARTÍN	OTROS
502/2025/073494	18/12/2025	LATINA	OTROS
502/2025/071511	07/12/2025	VICÁLVARO	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/069351	27/11/2025	CENTRO	TRAFICO
502/2025/068852-1	26/11/2025	NO REFIERE	SERVICIOS LIMPIEZA
502/2025/068668	25/11/2025	ARGANZUELA	TRAFICO
502/2025/067887	21/11/2025	USERA	MÚSICOS VIA PUBLICA
502/2025/070476-2	21/11/2025	VILLAVERDE	SERVICIOS LIMPIEZA
502/2025/066494-4	17/11/2025	SAN BLAS-CANILLEJAS	TRAFICO
502/2025/065865	15/11/2025	PUENTE VALLECAS	TRENES
502/2025/065241	13/11/2025	MONCLOA-ARAVACA	OTROS
502/2025/063733	09/11/2025	CENTRO	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/063723-1	08/11/2025	HORTALEZA	OTROS
502/2025/063598	07/11/2025	CENTRO	TRAFICO
502/2025/062316	04/11/2025	CHAMBERÍ	OBRAS
502/2025/060056	27/10/2025	MONCLOA-ARAVACA	TRAFICO
502/2025/059410	24/10/2025	CHAMARTÍN	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/056602	16/10/2025	CENTRO	OTROS
502/2025/055011	09/10/2025	CENTRO	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/055030	09/10/2025	MONCLOA-ARAVACA	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/055093	09/10/2025	CENTRO	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/054614	07/10/2025	CENTRO	AUTORIZACIONES EVENTOS

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

NºSyR	FECHA ASIGNADA	DISTRITO	TIPO
502/2025/053057	30/09/2025	FUENCARRAL-EL PARDO	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/052400	27/09/2025	FUENCARRAL-EL PARDO	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/052100	25/09/2025	CHAMARTÍN	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/051464	23/09/2025	RETIRO	OTROS
502/2025/049888	17/09/2025	CIUDAD LINEAL	COLEGIO E IDB
502/2025/049501	16/09/2025	VICÁLVARO	ACTIVIDADES
502/2025/046495	09/09/2025	SALAMANCA	TRAFICO
502/2025/047438	08/09/2025	CENTRO	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/044971	03/09/2025	VICÁLVARO	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/045569	03/09/2025	ARGANZUELA	CAMPANAS
502/2025/041631-1	01/08/2025	SAN BLAS-CANILLEJAS	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/041320-1	30/07/2025	SAN BLAS-CANILLEJAS	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/038191	24/07/2025	VILLAVERDE	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/038192-1	24/07/2025	VILLAVERDE	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/038203-1	24/07/2025	VILLAVERDE	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/038303	24/07/2025	VILLAVERDE	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/038365-1	24/07/2025	VILLAVERDE	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/038311-1	24/07/2025	SAN BLAS-CANILLEJAS	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/039301-2	24/07/2025	CHAMARTÍN	SERVICIOS LIMPIEZA
502/2025/039749	24/07/2025	CENTRO	TRAFICO
502/2025/040198-2	24/07/2025	LATINA	OBRAS
502/2025/038182-1	18/07/2025	VILLAVERDE	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/038600-2	18/07/2025	VILLAVERDE	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/038993	18/07/2025	PUENTE VALLECAS	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/038316	13/07/2025	VILLAVERDE	AUTORIZACIONES EVENTOS

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

NºSyR	FECHA ASIGNADA	DISTRITO	TIPO
502/2025/038253	12/07/2025	VILLAVERDE	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/038039	11/07/2025	VILLAVERDE	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/038005	10/07/2025	LATINA	OBRAS
502/2025/037069	07/07/2025	TETUÁN	OTROS
502/2025/037167	07/07/2025	CIUDAD LINEAL	TRAFICO
502/2025/036649	04/07/2025	RETIRO	ACTIVIDADES
502/2025/036821	04/07/2025	MONCLOA-ARAVACA	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/036607	03/07/2025	MONCLOA-ARAVACA	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/033978-1	02/07/2025	SAN BLAS-CANILLEJAS	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/035403	30/06/2025	HORTALEZA	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/033977-1	27/06/2025	SAN BLAS-CANILLEJAS	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/035245	26/06/2025	USERA	ACTIVIDADES
502/2025/034425	24/06/2025	CHAMARTÍN	TRAFICO
502/2025/034285	23/06/2025	SAN BLAS-CANILLEJAS	TRAFICO
502/2025/034384-1	23/06/2025	SAN BLAS-CANILLEJAS	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/033881	21/06/2025	ARGANZUELA	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/033734	20/06/2025	RETIRO	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/033723	20/06/2025	RETIRO	OBRAS
502/2025/033571	19/06/2025	FUENCARRAL-EL PARDO	TRAFICO
502/2025/033660	19/06/2025	ARGANZUELA	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/033662	19/06/2025	ARGANZUELA	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/032803	16/06/2025	MONCLOA-ARAVACA	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/032808	16/06/2025	MORATALAZ	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/032396	14/06/2025	MONCLOA-ARAVACA	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/030681	11/06/2025	ARGANZUELA	COLEGIO E IDB

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

NºSyR	FECHA ASIGNADA	DISTRITO	TIPO
502/2025/031272-2	09/06/2025	RETIRO	TRAFICO
502/2025/030984-1	07/06/2025	MORATALAZ	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/029648	05/06/2025	MORATALAZ	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/027360	03/06/2025	FUENCARRAL-EL PARDO	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/028838	03/06/2025	ARGANZUELA	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/028934	03/06/2025	USERA	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/027181	22/05/2025	RETIRO	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/024119	12/05/2025	LATINA	TRAFICO
502/2025/024652	12/05/2025	CENTRO	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/024923	11/05/2025	CHAMARTÍN	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/024900-2	10/05/2025	SAN BLAS-CANILLEJAS	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/026641	10/05/2025	CHAMARTÍN	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/022580	27/04/2025	MONCLOA-ARAVACA	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/022662	27/04/2025	ARGANZUELA	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/022074	25/04/2025	CENTRO	TRAFICO
502/2025/021632	24/04/2025	MORATALAZ	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/021005	22/04/2025	HORTALEZA	TRAFICO
502/2025/024042	07/04/2025	USERA	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/016011-1	31/03/2025	CENTRO	ACTIVIDADES
502/2025/017387	28/03/2025	PUENTE VALLECAS	TRAFICO
502/2025/012819	19/03/2025	MONCLOA-ARAVACA	TRAFICO
502/2025/014335	19/03/2025	LATINA	TRAFICO
502/2025/014568-3	19/03/2025	ARGANZUELA	TRAFICO
502/2025/012594	04/03/2025	ARGANZUELA	AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2025/008287	10/02/2025	BARAJAS	AUTORIZACIONES EVENTOS

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

NºSyR	FECHA ASIGNADA	DISTRITO	TIPO
502/2025/008261-1	09/02/2025	CHAMBERI	ACTIVIDADES
502/2025/007403	05/02/2025	ARGANZUELA	OBRAS
502/2025/005956	30/01/2025	ARGANZUELA	OBRAS
502/2025/005703	30/01/2025	RETIRO	TRAFICO
502/2025/004419	23/01/2025	NO REFIERE	ACTIVIDADES
502/2025/004215-2	22/01/2025	TETUAN	TRAFICO
131/2025/001823	16/01/2025	ARGANZUELA	TRAFICO
502/2025/001340	09/01/2025	NO REFIERE	COMPORTAMIENTO INCÍVICO
502/2025/000272	03/01/2025	TETUAN	COMPORTAMIENTO INCÍVICO
502/2025/000384	03/01/2025	MONCLOA-ARAVACA	COMPORTAMIENTO INCÍVICO

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

5. Anexo 2: Relación de SyR asignada al Servicio de Inspección.

Nº Referencia SyR	Fecha recepción en Ayuntamiento	Fecha recepción en Servicio	Fecha respuesta	DISTRITO	MOLESTIAS
502/2025/000027	01/01/2025	20/01/2025	31/01/2025	BARAJAS	RUIDOS
502-2025-000169	02/01/2025	14/01/2025	31/01/2025	BARAJAS	VIBRACIONES
502/2025/001475	03/01/2025	20/01/2025	31/01/2025	TETUAN	OTROS
502/2025/000225	03/01/2025	14/01/2025	22/01/2025	BARAJAS	OLORES
502/2025/001773	11/01/2025	15/01/2025	14/02/2025	FUENCARRAL-EL PARDO	RUIDOS
502/2025/003776	21/01/2025	22/01/2025	18/02/2025	ARGANZUELA	RUIDOS
502/2025/004588	24/01/2025	27/01/2025	10/02/2025	CARABANCHEL	RUIDOS
502/2025/005747	30/01/2025	30/01/2025	10/02/2025	FUENCARRAL-EL PARDO	RUIDOS
502/2025/005772	30/01/2025	07/02/2025	14/02/2025	SALAMANCA	RUIDOS
502/2025/008053	07/02/2025	12/02/2025	21/02/2025	CIUDAD LINEAL	RUIDOS
502/2025/008317	10/02/2025	14/02/2025	25/02/2025	BARAJAS	RUIDOS
502/2025/009568	15/02/2025	18/02/2025	04/03/2025	USERA	RUIDOS
502/2025/009708	17/02/2025	18/02/2025	04/03/2025	LATINA	RUIDOS
502/2025/011617	24/02/2025	26/02/2025	04/03/2025	FUENCARRAL-EL PARDO	RUIDOS
502/2025/012548	01/03/2025	04/03/2025	02/06/2025	CIUDAD LINEAL	RUIDOS
502/2025/013187	05/03/2025	07/03/2025	02/06/2025	RETIRO	RUIDOS
502/2025/01368	07/03/2025	11/03/2025	14/03/2025	TETUAN	GASES / OLORES
502/2025/014081	10/03/2025	10/04/2025	28/04/2025	CIUDAD LINEAL	RUIDOS
502/2025/014212	11/03/2025	14/03/2025	08/04/2025	SALAMANCA	GASES / OLORES
502/2025/014591	13/03/2025	18/03/2025	08/04/2025	FUENCARRAL-EL PARDO	RUIDOS
502/2025/017389	29/03/2025	03/04/2025	21/04/2025	CIUDAD LINEAL	RUIDOS
502/2025/018165	02/04/2025	10/04/2025	21/04/2025	ARGANZUELA	RUIDOS
502/2025/018570	04/04/2025	11/04/2025	21/04/2025	PUENTE DE VALLECAS	RUIDOS
502/2025/018868	07/04/2025	10/04/2025	28/04/2025	ARGANZUELA	RUIDOS
502/2025/019547	10/04/2025	11/04/2025	28/04/2025	ARGANZUELA	RUIDOS
502/2025/020638	20/04/2025	22/04/2025	30/04/2025	PUENTE DE VALLECAS	RUIDOS
502/2025/021234	23/04/2025	24/04/2025	19/05/2025	ARGANZUELA	RUIDOS

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

Nº Referencia SyR	Fecha recepción en Ayuntamiento	Fecha recepción en Servicio	Fecha respuesta	DISTRITO	MOLESTIAS
502/2025/023879	05/05/2025	13/05/2025	29/05/2025	HORTALEZA	RUIDOS
502/2025/024884	10/05/2025	20/05/2025	29/05/2025	RETIRO	RUIDOS
502/2025/025557	13/05/2025	16/05/2025	29/05/2025	CIUDAD LINEAL	RUIDOS
502/2025/026925	21/05/2025	26/05/2025	02/06/2025	CARABANCHEL	RUIDOS
502/2025/027436	24/05/2025	02/06/2025	11/06/2025	CENTRO	RUIDOS
502/2025/028774	29/05/2025	06/06/2025	17/06/2025	TETUAN	RUIDOS
502/2025/028960	30/05/2025	06/06/2025	11/06/2025	CARABANCHEL	RUIDOS
502/2025/029392	02/06/2025	06/06/2025	11/06/2025	ARGANZUELA	RUIDOS
502/2025/029488	02/06/2025	09/06/2025	11/06/2025	SAN BLAS - CANILLEJAS	RUIDOS
502/2025/030045	04/06/2025	06/06/2025	17/06/2025	HORTALEZA	RUIDOS
502/2025/030193	04/06/2025	10/06/2025	11/06/2025	CHAMBERI	RUIDOS
502/2025/03795	06/06/2025	10/06/2025	17/06/2025	ARGANZUELA	RUIDOS
502/2025/031984	11/06/2025	13/06/2025	25/06/2025	SAN BLAS - CANILLEJAS	RUIDOS
502/2025/031921	11/06/2025	13/06/2025	25/06/2025	FUENCARRAL-EL PARDO	RUIDOS
502/2025/031985-	11/06/2025	26/06/2025	22/07/2025	CIUDAD LINEAL	RUIDOS
502/2025/032421	15/06/2025	18/06/2025	25/06/2025	TETUAN	RUIDOS
502/2025/032576	16/06/2025	26/06/2025	03/07/2025	VILLAVERDE	RUIDOS
502/2025/033547	19/06/2025	26/06/2025	30/06/2025	VILLAVERDE	RUIDOS
502/2025/033617	19/06/2025	02/07/2025	03/07/2025	HORTALEZA	RUIDOS
502/2025/033666	20/06/2025	26/06/2025	03/09/2025	HORTALEZA	RUIDOS
502/2025/033801	20/06/2025	02/07/2025	03/07/2025	FUENCARRAL-EL PARDO	RUIDOS
502/2025/034078	22/06/2025	26/06/2025	30/06/2025	CENTRO	RUIDOS
502/2025/033982	22/06/2025	26/06/2025	03/07/2025	CHAMARTIN	RUIDOS
502/2025/034484	24/06/2025	02/07/2025	03/07/2025	CHAMARTIN	RUIDOS /GASES / OLORES
502/2025/034686	25/06/2025	02/07/2025	03/07/2025	CIUDAD LINEAL	RUIDOS
502/2025/034662	25/06/2025	14/07/2025	22/07/2025	SALAMANCA	RUIDOS
502/2025/035944	01/07/2025	15/07/2025	22/07/2025	SALAMANCA	RUIDOS
502/2025/038434	14/07/2025	28/07/2025	30/07/2025	TETUAN	RUIDOS
502/2025/040402	25/07/2025	01/08/2025	04/08/2025	CHAMARTIN	RUIDOS
502/2025/040815	29/07/2025	30/07/2025	31/07/2025	FUENCARRAL-EL PARDO	RUIDOS
502/2025/041642	01/08/2025	05/08/2025	06/08/2025	USERA	RUIDOS

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

Nº Referencia SyR	Fecha recepción en Ayuntamiento	Fecha recepción en Servicio	Fecha respuesta	DISTRITO	MOLESTIAS
502-2025-049168	26/08/2025	19/09/2025	15/10/2025	SAN BLAS - CANILLEJAS	RUIDOS
502-2025-045468	27/08/2025	01/09/2025	03/09/2025	CENTRO	RUIDOS
502-2025-047019	04/09/2025	05/09/2025	05/09/2025	CIUDAD LINEAL	GASES / OLORES
502-2025-046877	04/09/2025	16/09/2025	17/09/2025	TETUAN	GASES / OLORES
502-2025-048741	12/09/2025	16/09/2025	18/09/2025	CENTRO	RUIDOS
502-2025-049034	14/09/2025	17/09/2025	17/09/2025	CHAMARTIN	RUIDOS
502-2025-050761	20/09/2025	14/10/2025	17/10/2025	HORTALEZA	RUIDOS
502-2025-051045	22/09/2025	23/09/2025	24/09/2025	CENTRO	RUIDOS
502-2025-050308-	23/09/2025	25/09/2025	03/10/2025	MORATALAZ	RUIDOS
502-2025-049167-	25/09/2025	25/09/2025	03/10/2025	PUENTE DE VALLECAS	RUIDOS
502-2025-053931	04/10/2025	14/10/2025	20/10/2025	CIUDAD LINEAL	RUIDOS / GASES / OLORES
502-2025-054403	08/10/2025	10/10/2025	17/10/2025	CENTRO	RUIDOS
502-2025-053926	13/10/2025	15/10/2025	20/10/2025	CHAMARTIN	RUIDOS
502-2025-055161	13/10/2025	20/10/2025	20/10/2025	TETUAN	RUIDOS
502-2025-056186	15/10/2025	20/10/2025	20/10/2025	TETUAN	RUIDOS
502-2025-057075	20/10/2025	22/10/2025	22/10/2025	ARGANZUELA	RUIDOS / GASES / OLORES
502-2025-053063	24/10/2025	24/10/2025	24/10/2025	CHAMBERI	RUIDOS
502-2025-059462	27/10/2025	27/10/2025	31/10/2025	PUENTE DE VALLECAS	RUIDOS
502-2025-059653	27/10/2025	27/10/2025	31/10/2025	ARGANZUELA	GASES / OLORES
502-2025-057522	03/11/2025	04/11/2025	06/11/2025	FUENCARRAL-EL PARDO	RUIDOS
502-2025-066467	17/11/2025	18/11/2025	19/11/2025	LATINA	RUIDOS
502-2025-066845	19/11/2025	24/11/2025	25/11/2025	CIUDAD LINEAL	RUIDOS
502-2025-066650	23/11/2025	24/11/2025	25/11/2025	CHAMBERI	RUIDOS
502-2025-068788	26/11/2025	18/12/2025	18/12/2025	RETIRO	RUIDOS
502-2025-069948	01/12/2025	18/12/2025	18/12/2025	MONCLOA-ARAVACA	RUIDOS

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 11:36:20
CSV : CJNA2D4D7ZSBNKIO

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Las sugerencias y reclamaciones (SyR) registradas en 2025 se relacionan directamente con las funciones de esta Dirección General en materia de gestión del agua, saneamiento y mantenimiento de las zonas verdes de Madrid.

La Dirección General desarrolla actuaciones para mejorar la eficiencia en el uso del agua, impulsar su reutilización y garantizar el correcto funcionamiento del alcantarillado en colaboración con el Canal de Isabel II, conforme al Convenio de Encomienda de Gestión vigente.

Asimismo, asume la gestión y mantenimiento de las fuentes de agua potable instaladas en la vía pública, cuya disponibilidad y correcto funcionamiento constituyen un servicio esencial para la ciudadanía, especialmente en los meses de verano. También se encarga del mantenimiento y revisión de los hidrantes urbanos, reforzando progresivamente esta infraestructura para mejorar la capacidad de respuesta ante emergencias.

En el ámbito fluvial, la Dirección General interviene en el mantenimiento del río Manzanares, así como el resto de los arroyos en su tramo urbanos de competencia municipal, atendiendo incidencias relacionadas con la limpieza del cauce, la presencia de

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK

MADRID

residuos, el estado de la vegetación de ribera y otras cuestiones que afectan a la calidad ambiental y al uso ciudadano de este entorno natural.

En cuanto a las zonas verdes, la Dirección General asume la conservación integral de parques, jardines y arbolado urbano, con el objetivo de preservar la biodiversidad y mejorar la calidad ambiental de la ciudad.

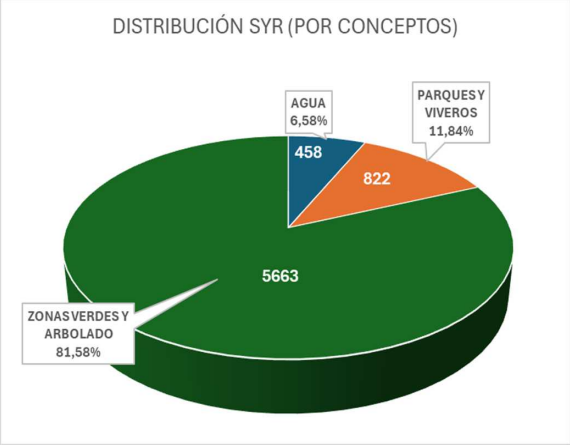
En el año 2025 se registraron un total de 6.943 Sugerencias y Reclamaciones (SyR). De ellas, 6.772 fueron gestionadas a través de los canales habituales del sistema de SyR, mientras que 171 requirieron su tramitación mediante AVISOS SIC. Ambas vías conforman conjuntamente el volumen total de 6.943 comunicaciones, que integra todas las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el ejercicio.
Este volumen refleja una ciudadanía activa y comprometida con la mejora de los servicios públicos. Las sugerencias aportan propuestas de optimización, las reclamaciones permiten detectar incidencias y las felicitaciones reconocen actuaciones bien valoradas.

El análisis conjunto de estas comunicaciones resulta esencial para identificar prioridades, orientar la toma de decisiones y ajustar las políticas públicas a las necesidades reales de la población.

ANÁLISIS POR CONCEPTOS

Durante el año 2025, la distribución porcentual de todas las SyR recibidas por conceptos ha sido de:

- **6,58%,** submateria de agua, en número total de **458.**
- **11,84%** parques y viveros, en un total de **822**.
- **81,58%** zonas verdes y arbolado, en un total de **5663**.



Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK

MADRID

El gráfico refleja la distribución total de las SyR registradas en 2025, agrupadas en tres conceptos: Agua, Parques y viveros y Zonas verdes y arbolado. La combinación de porcentajes y cifras permite identificar con claridad qué ámbitos concentran un mayor volumen de incidencias y, por tanto, dónde se focalizan las principales preocupaciones ciudadanas.

- **Zonas verdes y arbolado (81,58% – 5.663 SyR)**

  Este concepto reúne la gran mayoría de las incidencias del año, con más del 80% del total. La cifra evidencia el fuerte interés de la ciudadanía por el estado del arbolado y de las zonas verdes no incluidas en el contrato de mantenimiento integral (medianas, arbolado, arbustos y cualquier zona con elementos vegetales)

  Las SyR abarcan desde peticiones de poda, control de plagas, caída de ramas o árboles, hasta alcorques vacíos o presencia de fauna invasora, lo que confirma la necesidad prestar especial atención a este ámbito.

- **Parques y viveros (11,84% – 822 SyR)**

  Con 822 incidencias, este concepto supone el 11,84% del total. Aunque su peso es menor, sigue siendo un volumen relevante que refleja el uso intensivo y la importancia social de los grandes parques gestionados bajo el contrato integral.

  Entre ellos destacan espacios emblemáticos como El Retiro, Casa de Campo, Parque del Oeste, Madrid Río o Juan Carlos I, entre otros, donde las incidencias suelen estar relacionadas con mantenimiento, vegetación, limpieza o infraestructuras.

- **Agua (6,58% – 458 SyR)**

  Es el concepto con menor número de incidencias, con 458 SyR, equivalentes al 6,58% del total. Aun siendo la categoría menos representada, reúne cuestiones de gran relevancia para el funcionamiento de la ciudad, como problemas en el saneamiento y el alcantarillado, ruidos en tapas de registro o ausencia de rejillas. También incluye incidencias relacionadas con la gestión de las fuentes de beber en la vía pública —especialmente cierres preventivos, averías o falta de presión— y con el mantenimiento del río Manzanares, donde la ciudadanía señala aspectos como la limpieza del cauce, la presencia de residuos o el estado de la vegetación de ribera. Todas estas cuestiones continúan siendo objeto de atención prioritaria por parte de los servicios municipales.

VISIÓN GLOBAL

La distribución muestra con claridad que las zonas verdes y el arbolado concentran la mayor parte de las inquietudes ciudadanas, muy por encima del resto de conceptos. Este predominio subraya la importancia de reforzar la conservación y el mantenimiento de estos espacios, esenciales para la calidad ambiental y el bienestar urbano.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK

ANÁLISIS VARIACIÓN PORCENTUAL POR CONCEPTOS

La comparación entre los ejercicios 2024 y 2025 muestra un incremento generalizado en el número de SyR registradas en los tres conceptos analizados. Aunque la magnitud del aumento varía según el ámbito, la tendencia global apunta a una mayor actividad ciudadana en la comunicación de incidencias y sugerencias.

- **Agua: +31,3%**

  El número de SyR relacionadas con el agua experimenta un aumento notable. Este crecimiento puede deberse a una mayor sensibilidad ciudadana hacia el estado del saneamiento y la red de alcantarillado, así como a la detección de problemas como atascos, ruidos en tapas de registro o ausencia de rejillas.

  Además, en 2025 se registraron también incidencias relativas a las fuentes de agua potable, tanto por averías como por problemas de presión o falta de suministro en determinados puntos. Estas incidencias, junto con las 171 SyR tramitadas a través del sistema AVISOS SIC, contribuyen al incremento global del concepto.

  Este repunte podría reflejar tanto una mejora en los canales de comunicación como una mayor atención de los usuarios a incidencias de carácter hidráulico.

- **Parques y viveros: +11,7%**

  El crecimiento en esta categoría es más moderado, aunque significativo. Las 822 SyR de 2025 reflejan un uso intensivo de los grandes parques gestionados bajo el contrato integral.

  Las incidencias suelen estar relacionadas con la vegetación, limpieza, riego o infraestructuras, y el incremento podría deberse a factores estacionales, mayor afluencia o episodios puntuales que hayan afectado a estos espacios.

- **Zonas verdes y arbolado: +21,9%**

  Este concepto registra el mayor aumento en términos absolutos, con más de 1.000 SyR adicionales respecto a 2024.

  El incremento puede estar asociado a una mayor demanda de podas, talas, retirada de ramas, así como a incidencias derivadas de plagas, fauna invasora o episodios meteorológicos adversos. También puede influir una mayor conciencia ambiental y una participación ciudadana más activa en la vigilancia del arbolado urbano.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK

CONCLUSIÓN GENERAL

El ejercicio 2025 presenta un aumento global de SyR respecto a 2024, lo que indica una ciudadanía más activa en la comunicación de incidencias y sugerencias. Aunque este incremento supone una mayor carga de gestión, también permite detectar problemas con mayor rapidez y avanzar en la mejora continua de los servicios municipales.

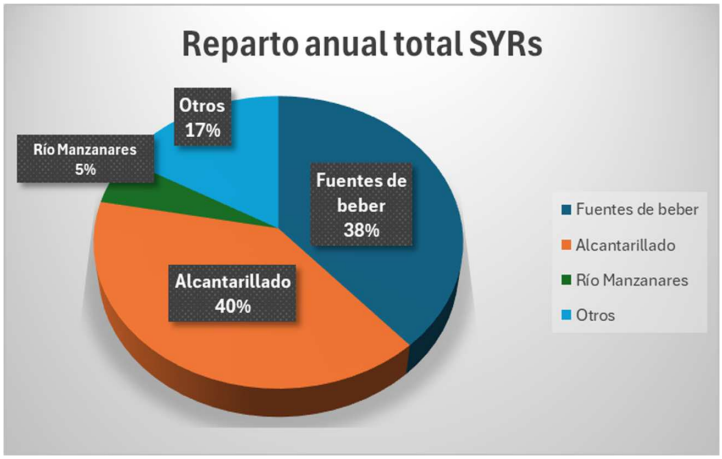
Mantener esta dinámica de respuesta ágil y eficaz será clave para reforzar la confianza ciudadana y adaptar la gestión a las necesidades reales de la ciudad.

ANÁLISIS POR CATEGORÍAS

Agua

A continuación, se analizan las categorías con mayor número de SyR relacionadas con el agua en 2025, tomando como referencia la distribución anual total mostrada en el gráfico.

DISTRIBUCIÓN DE SyR DE AGUA



Fuentes de beber en la vía pública (38%):

La categoría de fuentes de agua potable continúa siendo una de las principales generadoras de SyR. El problema más habitual está relacionado con el cierre preventivo de las fuentes durante los meses de invierno para evitar daños por heladas. Aunque esta medida es necesaria, el retraso en la reapertura una vez que las temperaturas se estabilizan provoca un volumen significativo de quejas ciudadanas.

Información de Firmantes del Documento
FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK
MADRID

Se trata de una incidencia relativamente sencilla de resolver, pero dependiente de la evolución climática. Para 2026 se prevé optimizar los tiempos de reactivación mediante una mejor coordinación entre los servicios de mantenimiento y los sistemas de monitorización meteorológica.

Problemas en la red de alcantarillado municipal (40%)

El alcantarillado constituye la categoría con mayor peso en 2025. La red municipal se ha visto especialmente afectada por la alternancia entre periodos prolongados de sequía y episodios de lluvias torrenciales, cada vez más frecuentes. Esta combinación provoca sobrecargas puntuales, acumulación de residuos y, en algunos casos, inundaciones en zonas vulnerables de la ciudad.

Estado del río Manzanares (5%)

Las SyR relacionadas con el río Manzanares representan un porcentaje menor, pero constante. Las solicitudes suelen centrarse en la limpieza del cauce, la presencia de residuos, el estado de la vegetación de ribera y propuestas ciudadanas para mejorar su mantenimiento y accesibilidad.

Otras categorías relacionadas con el agua (17%)

El resto de las SyR agrupa una variedad de cuestiones vinculadas a la gestión hídrica urbana, entre ellas:

- uso de agua regenerada en zonas verdes
- mantenimiento y revisión de hidrantes
- incidencias en canalizaciones secundarias
- consultas sobre eficiencia en el uso del recurso,
- problemas puntuales en infraestructuras menores

Aunque su peso es menor, estas solicitudes muestran la diversidad de preocupaciones ciudadanas en torno al agua y la necesidad de mantener una supervisión continua de todos los elementos del sistema.

CONCLUSIÓN

El análisis de las SyR de la categoría “Agua” en 2025 evidencia que los principales focos de incidencia se concentran en las fuentes de agua potable y el alcantarillado municipal, ambos fuertemente condicionados por fenómenos climáticos extremos. Las solicitudes relacionadas con el río Manzanares y con otras infraestructuras hídricas reflejan, por su parte, una preocupación sostenida de la ciudadanía por la calidad ambiental y la gestión del agua en la ciudad.

Las medidas previstas para 2026 —especialmente la mejora en la reactivación de las fuentes y el refuerzo de la red de alcantarillado— permitirán avanzar hacia una gestión más eficiente del agua en la ciudad.

Información de Firmantes del Documento

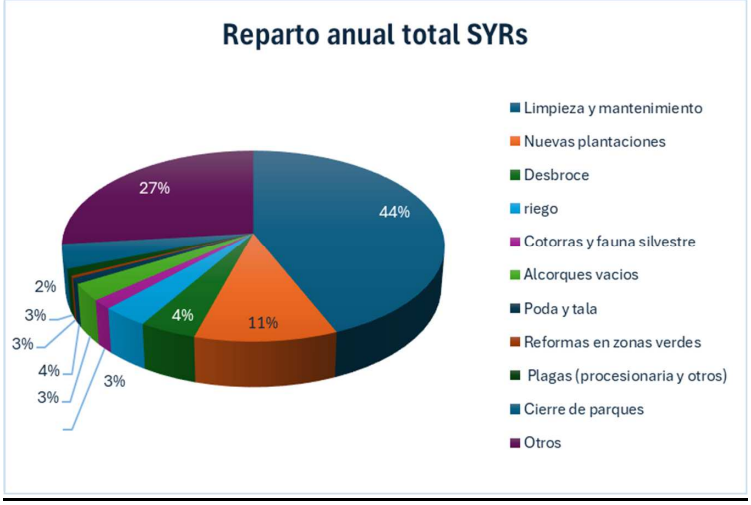
MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK

Parques, zonas verdes y arbolado

Durante 2025 se registraron diversas SyR relacionadas con parques, zonas verdes y arbolado. El análisis de estas incidencias permite identificar las principales preocupaciones ciudadanas. A continuación, se resumen los aspectos más destacados según su peso en el reparto **anual.**

DISTRIBUCIÓN DE SyR DE PARQUES, ZONAS VERDES Y ARBOLADO



Limpieza y mantenimiento (44%)

Es la categoría más señalada, lo que evidencia que la ciudadanía detecta carencias en la conservación diaria de los espacios verdes. Las incidencias suelen estar vinculadas a residuos, falta de mantenimiento o deterioro general del entorno.

Nuevas plantaciones (11%)

Las solicitudes de plantación reflejan un interés creciente por aumentar la vegetación urbana. La demanda se relaciona con la necesidad de más sombra, mejora ambiental y mayor presencia de arbolado.

Desbroce (4%)

La maleza acumulada continúa siendo motivo de queja, tanto por razones estéticas como por seguridad o prevención de incendios.

Información de Firmantes del Documento
FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK
MADRID

Riego, cotorras y fauna silvestre, alcorques vacíos y poda/tala (3% cada uno)

Las SyR relacionadas con el riego, la fauna silvestre, los alcorques vacíos y la poda o tala, cada una con un 3% del total, reflejan preocupaciones diversas, pero igualmente relevantes para el mantenimiento de las zonas verdes. Las incidencias sobre riego muestran inquietud por garantizar una hidratación adecuada del arbolado, mientras que las quejas por cotorras y otras especies silvestres se centran en las molestias o el impacto que generan en el entorno. Los alcorques vacíos evidencian la falta de reposición de árboles retirados o caídos, un aspecto que afecta tanto a la imagen urbana como a la continuidad del arbolado. Por último, las solicitudes de poda y tala responden a la necesidad de asegurar un mantenimiento correcto y prevenir riesgos asociados al estado de los árboles.

Reformas en zonas verdes (3%) y plagas (2%)

Las reformas reclaman mejoras en infraestructuras y equipamientos. Las incidencias por plagas, como la procesionaria, reflejan la necesidad de reforzar el control fitosanitario.

Cierre de parques (3%)

Estas incidencias se deben principalmente a cierres preventivos por condiciones meteorológicas adversas, siguiendo las advertencias de AEMET para garantizar la seguridad.

Otros (27%)

Este grupo engloba una amplia variedad de incidencias que no encajan en las categorías anteriores, lo que refleja la diversidad de situaciones que pueden surgir en la gestión de parques y zonas verdes

CONCLUSIÓN

El análisis muestra que los aspectos más reclamados son la limpieza y el mantenimiento, seguidos por las nuevas plantaciones y el desbroce. También se detectan preocupaciones relevantes sobre el riego, el estado del arbolado, la fauna silvestre y la presencia de alcorques vacíos. En conjunto, los datos reflejan que la ciudadanía demanda espacios verdes cuidados, con más vegetación y un mantenimiento constante y eficaz.

ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS

Durante el período analizado, esta Dirección General ha recibido un total de 92 felicitaciones, lo que supone el 1,33 % del total de SyR registradas. Estas felicitaciones se centran principalmente en el agradecimiento por la rapidez y eficacia en la resolución de incidencias planteadas por la ciudadanía.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

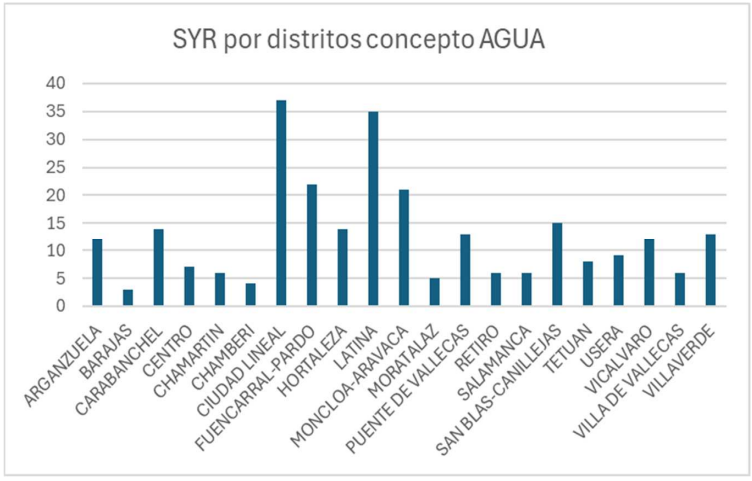
FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK

Las cuestiones más mencionadas están relacionadas con la poda y el mantenimiento del arbolado, así como con intervenciones en el sistema de alcantarillado municipal, especialmente ruidos en tapas de registro y atascos derivados de episodios de lluvias intensas. En comparación con 2024, el porcentaje de felicitaciones ha aumentado un 0,48 % en 2025, lo que refleja una mayor valoración por parte de los usuarios y refuerza la importancia de mantener este nivel de atención y respuesta.

ANÁLISIS DE LAS SyR POR DISTRITOS

Agua

El gráfico presenta la cantidad de SyR relacionadas con el concepto de Agua registradas en cada distrito durante 2025. La visualización permite identificar de forma rápida qué zonas concentran más incidencias y cuáles muestran valores menores, ofreciendo una perspectiva general sobre el desempeño del servicio y las diferencias territoriales en la experiencia de los usuarios.



Distritos con mayor número de SyR

- Ciudad Lineal – 37 registros (15,7% del total aprox.)
- Latina – 35 registros (14,9%)
- Fuencarral–El Pardo – 22 registros (9,4%)
- Moncloa–Aravaca – 21 registros (8,9%)
- San Blas–Canillejas – 15 registros (6,4%)
- Carabanchel – 14 registros (6%)
- Hortaleza – 14 registros (6%)

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK

MADRID

Distritos con menor número de SyR

- Barajas – 3 registros (1,3% del total)
- Chamartín – 6 registros (2,6%)
- **Retiro – 6 registros (2,6%)**
- **Villa de Vallecas – 6 registros (2,6%)**
- **Chamberí – 4 registros (1,7%)**
- **Salamanca – 6 registros (2,6%)**

La variabilidad observada puede deberse a diferencias en la densidad poblacional, la gestión municipal o la disposición de los vecinos a presentar reclamaciones. Los distritos con menos registros podrían reflejar una gestión más eficiente, menor población o una menor tendencia a formalizar quejas.

COMPARATIVA "AGUA" AÑOS 2024 – 2025

Los distritos que experimentaron una mayor disminución de reclamaciones durante 2025 respecto a 2024 fueron los siguientes:

- Centro: De 15 a 7 (−53%).
- Barajas: De 6 a 3 (−50%).
- Moratalaz: De 9 a 5 (−44%).
- Chamberí: De 6 a 4 (−33%).
- Tetuán: De 11 a 8 (−27%).
- Carabanchel: De 19 a 14 (−26%).
- Retiro: De 8 a 6 (−25%).
- Puente de Vallecas: De 15 a 13 (−13%).
- Usera: De 10 a 9 (−10%).
- Villa de Vallecas: De 7 a 6 (−14%).

En otros distritos, el número de quejas se mantuvo o incluso aumentó:

- Hortaleza: Se mantuvo en 14 (0%).
- Latina: De 32 a 35 (+9%).
- Arganzuela: De 11 a 12 (+9%).
- Moncloa-Aravaca: De 19 a 21 (+11%).
- Salamanca: De 5 a 6 (+20%).
- Vicálvaro: De 9 a 12 (+33%).
- Villaverde: De 8 a 13 (+62%).
- Fuencarral–El Pardo: De 14 a 22 (+57%).
- Chamartín: De 4 a 6 (+50%).
- Ciudad Lineal: De 9 a 37 (+311%).
- San Blas–Canillejas: De 4 a 15 (+275%).

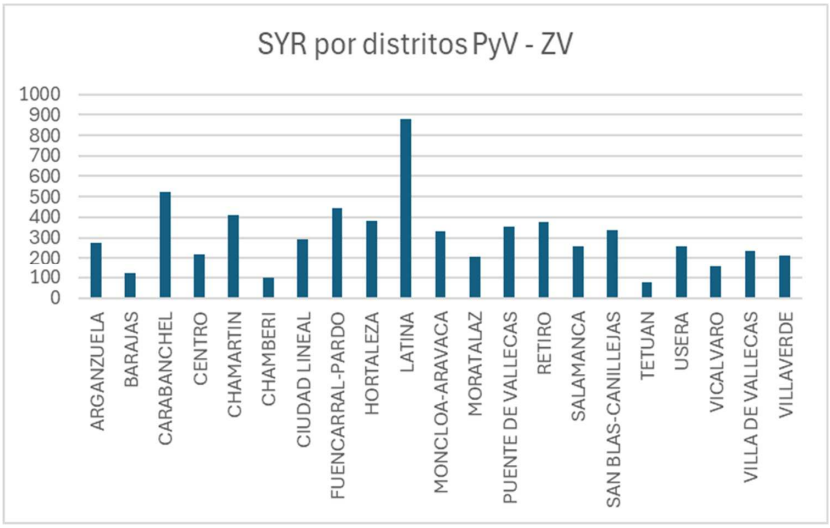
Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK

Este análisis refleja una tendencia muy heterogénea, con distritos que reducen significativamente sus reclamaciones mientras otros experimentan incrementos notables. Estas variaciones podrían estar relacionadas con cambios en la gestión, variaciones poblacionales o la aparición de incidencias puntuales que afectan a determinados territorios.

Parques y Viveros y Zonas Verdes (PyV- Zv)



El análisis de los datos de SyR en Parques y Viveros (PyV–ZV) durante 2025 muestra diferencias significativas en la cantidad de reclamaciones registradas entre los distintos distritos de Madrid.

Distritos con mayor número de SyR

Los distritos que registraron el mayor número de Sugerencias y Reclamaciones en 2025 fueron:

- Latina – 880 registros (–7,4%)
- Carabanchel – 524 registros (+40,9%)
- Fuencarral-El Pardo – 443 registros (+35,5%)
- Hortaleza – 380 registros (+4,4%)
- Retiro – 375 registros (+56,9%)

Estos distritos podrían estar enfrentando incidencias recurrentes en el mantenimiento de parques y zonas verdes, o bien disponer de una mayor superficie verde que genera más interacción ciudadana.

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK

MADRID

Distritos con menor número de SyR

Los distritos con menor cantidad de registros en 2025 fueron:

- Tetuán – 75 registros (+11,9%)
- Chamberí – 102 registros (+88,9%)
- Barajas – 122 registros (–1,6%)
- Vicálvaro – 154 registros (+37,5%)

Estos valores pueden reflejar una menor extensión de zonas verdes, un mantenimiento más eficiente o una menor participación ciudadana en la presentación de quejas.

COMPARATIVA "PARQUES Y VIVEROS Y ZONAS VERDES" AÑOS 2024 – 2025

A continuación, se analizan los cambios en las SyR registradas entre 2024 y 2025, mostrando el número de registros en cada año y el porcentaje de variación.

Distritos con incremento en SyR

- Chamartín: de 158 a 411 (+160,1%)
- Chamberí: de 54 a 102 (+88,9%)
- Centro: de 131 a 219 (+67,2%)
- Retiro: de 239 a 375 (+56,9%)
- Carabanchel: de 372 a 524 (+40,9%)
- Vicálvaro: de 112 a 154 (+37,5%)
- Fuencarral-El Pardo: de 327 a 443 (+35,5%)
- San Blas-Canillejas: de 277 a 339 (+22,4%)
- Arganzuela: de 222 a 272 (+22,5%)
- Villa de Vallecas: de 200 a 237 (+18,5%)
- Puente de Vallecas: de 298 a 355 (+19,1%)
- Moratalaz: de 188 a 205 (+9,0%)
- Usera: de 236 a 256 (+8,5%)
- Ciudad Lineal: de 274 a 293 (+6,9%)
- Villaverde: de 203 a 214 (+5,4%)
- Hortaleza: de 364 a 380 (+4,4%)
- Tetuán: de 67 a 75 (+11,9%)

Distritos con disminución en SyR

- Latina: de 950 a 880 (–7,4%)
- Barajas: de 124 a 122 (–1,6%)

Distrito sin variación

Ningún distrito mantiene exactamente el mismo número de SyR entre 2024 y 2025.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK

El análisis muestra que Chamartín es el distrito con el mayor crecimiento relativo en 2025, con un incremento del 160,1%, lo que podría indicar un aumento significativo en la participación ciudadana o en la detección de incidencias. También destacan los incrementos en Retiro, Carabanchel, Centro y Chamberí.

En contraste, Latina, pese a seguir siendo el distrito con mayor número de SyR, experimenta una ligera reducción del 7,4%, mientras que Barajas presenta una disminución moderada.

CONCLUSIÓN FINAL DEL ANÁLISIS DE SyR 2025

El análisis de las SyR recibidas en 2025 por la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes muestra un incremento significativo del volumen total de comunicaciones, alcanzando 6.943 SyR, lo que refleja una ciudadanía más activa y participativa en la detección de incidencias y en la propuesta de mejoras para los servicios municipales. Este aumento generalizado, lejos de interpretarse únicamente como un indicador de problemas, evidencia una mayor implicación social y una mejora en los canales de comunicación disponibles.

La distribución por conceptos confirma nuevamente que las zonas verdes y el arbolado concentran la mayor parte de las SyR (81,58%), seguidas por parques y viveros (11,84%) y, en menor medida, agua (6,58%). Este reparto subraya la importancia que la ciudadanía otorga al estado del arbolado urbano, la limpieza, el mantenimiento y la conservación de los espacios verdes, así como a la gestión del agua y el saneamiento.

En la variación interanual, los tres conceptos experimentan incrementos:

- **Agua: +31,3%**, impulsado por incidencias en alcantarillado, ruidos en tapas de registro y problemas en fuentes de beber.

- **Parques y viveros: +11,7%**, asociado al uso intensivo de los grandes parques y a incidencias relacionadas con la vegetación, el mantenimiento general y determinadas infraestructuras propias de estos espacios.

- **Zonas verdes y arbolado: +21,9%**, con más de 1.000 SyR adicionales respecto a 2024, principalmente por solicitudes de poda, control de plagas, caída de ramas, fauna invasora y alcorques vacíos.

En el ámbito del agua, las principales incidencias se concentran en las fuentes de beber (38%) y en la red de alcantarillado municipal (40%), ambas afectadas por fenómenos climáticos extremos como heladas, sequías prolongadas y lluvias torrenciales. En parques y zonas verdes, la categoría más señalada es la limpieza y el mantenimiento (44%), seguida por nuevas plantaciones (11%), desbroce (4%), y otras incidencias relevantes como riego, fauna silvestre, alcorques vacíos y poda/tala (3% cada una).

Las felicitaciones alcanzaron 92 registros (1,33%), con un ligero incremento respecto a 2024, destacando el reconocimiento ciudadano por la rapidez y eficacia en la resolución de

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK

MADRID

incidencias, especialmente en poda y alcantarillado. Este aumento, aunque moderado, refuerza la importancia de mantener una atención ágil y una comunicación clara con los usuarios.

El análisis territorial muestra una gran heterogeneidad entre distritos, con incrementos muy acusados en algunos de ellos —como Chamartín, Retiro o Carabanchel— y descensos en otros, como Latina o Barajas. Estas variaciones pueden deberse a diferencias en la extensión de zonas verdes, la densidad poblacional, la gestión local o la aparición de incidencias puntuales.

En conjunto, los datos de 2025 permiten identificar áreas clave para la mejora continua:

- **Reforzar el mantenimiento de zonas verdes y arbolado**, especialmente en limpieza, desbroce, reposición de árboles y control de plagas.
- **Optimizar la gestión de las fuentes de agua potable**, reduciendo los tiempos de reapertura tras el invierno.
- **Fortalecer la red de alcantarillado**, adaptándola a los efectos del cambio climático y a episodios meteorológicos extremos.
- **Impulsar la participación ciudadana**, mejorando la comunicación y fomentando la corresponsabilidad en el cuidado del espacio público.

En resumen, 2025 ha sido un año marcado por un aumento notable de las SyR, que refleja tanto una mayor sensibilidad ciudadana como la necesidad de seguir avanzando en la mejora de los servicios públicos. La Dirección General afronta 2026 con el reto de consolidar los avances logrados, reforzar la gestión de los espacios verdes y del agua, y continuar adaptándose a las necesidades reales de la ciudadanía y a los desafíos ambientales emergentes.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

El presupuesto anual de esta Dirección para el año 2025 ha sido de 297.215.004 euros, que suponen un reparto del 20% en actuaciones relacionadas con la gestión del agua, y del 80% en parques, zonas verdes y arbolado. Este presupuesto representa la totalidad de los costes de los contratos de servicios y de las obras que se llevan a cabo y, muchos de ellos proceden de las sugerencias de la ciudadanía, o de las peticiones a través de la gestión del proceso de los proyectos de participación ciudadana.

En el caso del agua, es más importante el capítulo de inversiones que el de conservación. Actualmente, se están realizando importantes inversiones, por importe de 130 millones de euros, en las depuradoras de aguas residuales de Valdebebas y Rejas, para adecuar las

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK

MADRID

instalaciones actuales, y conseguir las “autorizaciones de vertido” y los objetivos de calidad de la normativa vigente.

En el caso de zonas verdes, es mucho más importante el capítulo de conservación, que el de las inversiones. En este caso, contamos con dos grandes contratos, uno de conservación y mantenimiento integral de algunos de los parques más conocidos de la Ciudad, y otro de conservación y mantenimiento del resto de parques y zonas verdes. Además, tenemos un contrato específico para el control del riesgo del arbolado que mediante inspecciones periódicas propone las actuaciones adecuadas en cada caso.

La conservación y mantenimiento de esta Dirección General es el capítulo más importante del presupuesto anual, ya que se incluyen los parques y zonas verdes, arbolado, río Manzanares, fuentes de beber, etc. El importe total de este presupuesto ha sido de 297.215.004, que se reparte en los porcentajes siguientes, 82% en conservación y del 18% en inversiones.

Como ya hemos dicho en repetidas ocasiones, el tema de zonas verdes, en general, ejerce un impacto más intenso en la vida de la Ciudad y, así se manifiesta, tanto por el presupuesto anual, como por el número de sugerencias y reclamaciones que recibimos.

Las actuaciones que se han llevado a cabo en el año 2025, muchas de ellas dan solución o respuesta, a los problemas o agradecimientos propuestos en las SyR y solucionan parcial o totalmente las incidencias planteadas.

En lo que se refiere a parques y zonas verdes, en el año 2025 se ha iniciado la ejecución del nuevo contrato de mantenimiento de elementos básicos del Plan de Biodiversidad instalados en las zonas verdes y se ha realizado la instalación de cajas nido en diferentes parques y zonas verdes.

Además, en este mismo año, se ha iniciado la tramitación del nuevo contrato de conservación y limpieza de zonas verdes y arbolado urbano, que constituye un elemento esencial en la estrategia municipal para avanzar hacia una ciudad más saludable, resiliente y sostenible, en el que se prioriza el uso de tecnologías avanzadas para la recopilación, análisis y gestión de la información, con el fin de lograr un control más preciso y una respuesta más ágil ante las necesidades del espacio verde urbano y la naturalización y renaturalización del entorno urbano, mediante el aumento del patrimonio vegetal y la diversificación de especies. Este nuevo contrato, dividido en 5 lotes, cuenta con un presupuesto base de licitación de 600 millones de euros y un plazo de ejecución de 4 años.

También, se han realizado 2 nuevos proyectos de reforestación, plantaciones para compensación de emisiones financiadas por empresas particulares a través de Madrid Compensa; y las plantaciones en distintos parques de la ciudad que cubren parte de las demandas en los 21 distritos de Madrid.
En cuanto a redacción de nuevos proyectos y ejecución de obras, que repercuten directamente en la mejora de servicios al ciudadano y que, en muchos casos, las demandan desde esta aplicación de SyR, o bien a través de otros medios como los proyectos de

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK

MADRID

"Participación Ciudadana", se han planteado una serie de actuaciones orientadas directamente a la satisfacción de la ciudadanía que las demanda. Son actuaciones mayoritariamente en parques de distritos que, o bien se hace una rehabilitación de otro existente, o remodelación de este.

Las obras más significativas de Participación Ciudadana han sido actuaciones en los parques de Pinar de la Elipa, Las Cruces, Cerro Almodóvar, Montecarmelo y Alcalde Don Jose Luis Alvarez y Alvarez, entre otros; y en zonas verdes, cabe destacar actuaciones realizadas en Cañada del Santísimo, Ensanche Vallecas, Barrio de Rejas y calle Mirasierra.

Entre las redacciones de proyecto de Participación Ciudadana cabe destacar los realizados en diferentes zonas verdes de la ciudad de Madrid, como Barrio de Orcasitas y Barrio Las Tablas.

Además de estas actuaciones de Participación Ciudadana, cabe destacar las redacciones de proyectos y rehabilitaciones de obra en los parques siguientes:

- Redacciones de proyecto de Rehabilitación Parque Fuentelarreina, Parque Peñuelas y Parque Espinillo.
- Restauración Fortín y Casino de Baile en el Jardín Histórico de El Capricho, parque de gran riqueza botánica, escultórica y artística, que constituye un referente cultural al albergar en su interior exposiciones relacionadas con la historia de la quinta.
- Rehabilitación de infraestructuras en los viveros municipales de Migas Calientes y Casa de Campo, que proporcionan plantas y adornos florales a oficinas municipales que visita la ciudadanía.
- Remodelación del Parque Pinar del Rey, mejorando sus instalaciones y renovando sus áreas infantiles con el objeto de potenciar la participación familiar.
- Rehabilitación del Parque de la Viña, con la puesta en marcha de un circuito biosaludable para diferentes rangos de edad.
- Remodelación del Parque Valdebernardo, realizando una mejora integral de la zona verde, de modo que pueda ser utilizada de forma satisfactoria por todos los ciudadanos.
- Compra de nueva maquinaria para parques y viveros, que mantienen el servicio en los parques de conservación integral.

En lo que se refiere al agua, las actuaciones más significativa son en la red municipal de saneamiento que cubre las necesidades del alcantarillado, en solución al problema muy demandado puntualmente de atascos en la red, que pueden producir inundaciones; y las estaciones depuradoras de aguas residuales Viveros de la Villa, China, Gavia, Butarque, sur

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK

MADRID

y Sur Oriental en la cuenca del río Manzanares, y las depuradoras de Valdebebas y Rejas en la cuenca del río Jarama, que alcanzarán los valores de cumplimiento de vertido mejorando la calidad del agua.

En 2025 finalizó la ejecución del contrato de planta de secado térmico de la ERAR de Butarque, para el mantenimiento y operación de la planta de secado térmico de los lodos generados en las estaciones regeneradoras de agua del Ayuntamiento de Madrid, cuyo objeto es el secado térmico de aquellas toneladas de lodo de depuradora que lleguen a la planta procedente de cualquier ERAR de Madrid gestionada por el Canal de Isabel II.

También cabe destacar las siguientes inversiones realizadas:

1. Redacciones de proyecto Restauración río Manzanares, Adecuación Arroyo Pozuelo y varias fuentes conmemorativas del ayuntamiento de Madrid.
2. Actuaciones en las dos depuradoras de aguas residuales de Valdebebas y Rejas, para cumplimiento de la normativa europea de vertido a los cauces naturales.
3. Instalación de nuevas fuentes con bebedero para mascotas, en varios distritos, también muy demandada en las SyR.
4. Obras de consolidación de los terrenos en la zona de las arquetas del primario de la depuradora de Butarque, para subsanar una serie de deficiencias observadas en la depuradora, que generan problemas de estabilidad del terreno en profundidad.
5. Dos actuaciones financiadas con fondos europeos para la restauración de los sistemas fluviales y reducción de inundaciones: Adecuación del talud de la margen derecha del río Manzanares a la altura del aliviadero del estanque de tormentas de Abroñigal y Acondicionamiento del aliviadero del estanque de tormentas del Abroñigal.
6. Nuevas dársenas de baldeo junto al depósito del Capricho, con el objeto de generar un espacio para la carga de agua regenerada en camiones cisterna, en condiciones adecuadas de funcionalidad y seguridad.
7. Fuente conmemorativa de la Comunidad de Madrid en el intercambiador de Colonia Jardín, primera de las 7 fuentes ornamentales inspiradas en el escudo de la Villa de Madrid, mejorando la calidad ambiental y la experiencia sensorial de los visitantes.
8. Mejora de accesibilidad a la senda peatonal de la margen derecha del río Manzanares, para eliminar las barreras arquitectónicas existentes y la colocación de pantallas acústicas y visuales en la pasarela peatonal.
9. Riego de zonas Verdes en Sanchinarro con agua regenerada, a través de una red de distribución de agua regenerada que se utilizará para el riego de tres zonas verdes situadas en el barrio de Sanchinarro.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK

MADRID

En el ejercicio de 2025, en la elaboración del presupuesto, disponemos de una serie de indicadores que determinan el grado de cumplimiento una vez finalizado el ejercicio, respecto a la previsión inicial anterior. Estos indicadores se refieren fundamentalmente al grado de cumplimiento de las expectativas cuando se realiza el presupuesto, es decir, que se refieren a los proyectos y ejecución de los mismos.

En el presupuesto de 2025 del programa 16102 "SUMINISTRO HÍDRICO", 17101 "PATRIMONIO VERDE" y 17102 "ZONAS VERDES" aparecen dos indicadores directos que se refieren a las sugerencias y reclamaciones, y son los siguientes:

PROGRAMA 16102: SUMINISTRO HÍDRICO

SyR contestadas en 30 días o menos, tiene un valor del 86% como previsión; se alcanzó el valor del 90%.
SyR contestadas entre los 16 días y 2 meses, se alcanzó el valor del 100%.

PROGRAMA 17101: PATRIMONIO VERDE

SyR contestadas en 30 días o menos, tiene un valor del 80% como previsión; se alcanzó el valor del 58%.
SyR contestadas en 2 meses o menos, se alcanzó el valor del 100%.

PROGRAMA 17102: ZONAS VERDES

SyR contestadas en 30 días o menos, tiene un valor del 80% como previsión; se alcanzó el valor del 25%.
SyR contestadas en 2 meses o menos, se alcanzó el valor del 100%.

En los Programas 17101 y 17102, no se ha alcanzado las estimaciones previstas en las SyR contestadas en 30 días o menos debido a la insuficiencia de recursos humanos dedicados a tal actividad. No obstante, se prevé la mejora de este indicador en futuros ejercicios.

Firmado electrónicamente
EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN
DEL AGUA Y ZONAS VERDES

Francisco Muñoz García

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 09/04/2026 12:29:40
CSV : CBGM2CIC4ZZQ6AJK

MADRID

MADRID | Área Delegada de Limpieza y Zonas Verdes

Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Durante el año 2025, la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos, adscrita al Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid, en virtud del Acuerdo de la Junta de Gobierno de fecha de 29 de junio de 2023, de organización y competencias del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad, ha realizado actuaciones en las siguientes materias de su competencia específica:

1.1. En materia de planificación y coordinación.

a) Planificar, establecer y ejecutar las directrices generales de los servicios en materia de limpieza urbana y de recogida de los residuos municipales de carácter urbano de la ciudad de Madrid, así como de equipamientos de áreas infantiles, áreas de mayores, circuitos deportivos elementales y de mobiliario urbano de la ciudad de Madrid.
b) Planificar y realizar las actuaciones necesarias de reposición, conservación y mantenimiento de infraestructuras y equipamientos ambientales relacionadas con la limpieza y la recogida de residuos.
c) Impulsar las acciones y programas relacionados con la limpieza y recogida de residuos, así como fomentar políticas de reciclaje en la ciudad de Madrid.

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

1.2. En materia de equipamientos urbanos, limpieza y residuos:

a) Gestionar, mantener, conservar y explotar las infraestructuras y equipamientos ambientales del Área relativos a la limpieza y recogida de residuos urbanos.
b) Limpiar, conservar, mantener y reparar el mobiliario urbano, los equipamientos de las áreas infantiles, de mayores y de los circuitos deportivos elementales.
c) Adquirir e instalar el mobiliario urbano y equipamientos en colaboración con la Dirección General de Conservación de Vías Públicas y el Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deportes, excepto la adquisición e instalación de los elementos de señalización de polígonos industriales.
d) Establecer criterios de control de calidad en la prestación de los servicios competencia de esta Dirección General.
e) Tramitar y resolver los expedientes administrativos para la concesión de autorizaciones y licencias previstas en la normativa aplicable a las materias a las que se refieren los puntos precedentes.

Para la ejecución de estas competencias, durante el año 2025, la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos ha contado con la siguiente estructura:

• Subdirección General de Limpieza y Equipamientos.
• Subdirección General de Recogida de Residuos.
• Servicio de Seguimiento Técnico y Mejora.
• Servicio Jurídico y de Coordinación Administrativa.

Ambas subdirecciones generales, durante el año 2025, han venido planificando, estableciendo directrices generales y gestionando la prestación de los servicios de recogida y transporte a los centros de tratamiento de los residuos recogidos en la ciudad de Madrid y la limpieza de los espacios públicos.

Además de todo ello controlan y supervisan su ejecución por medio de los servicios técnicos y de inspección municipal que tienen asignados el Departamento de Recogida de Residuos y el Servicio de Limpieza Urbana y Equipamientos.

Los datos obtenidos a través de la aplicación Syrci -Sugerencias y reclamaciones- reflejan los siguientes datos referidos al año 2025:

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

SYRES CATEGORIAS UNIDAD GESTORA 2025

SUBMATERIA	Contestada	No admitida	Total general
Limpieza urbana	**2817**	**71**	**2888**
0.01. Página WEB-contenidos	3		3
0.02. Felicitaciones Limpieza y residuos	114	1	115
1.01. Limpieza de vías públicas (general)	621	24	645
1.02. Limpieza de excrementos caninos	64	1	65
1.03. Limpieza de manchas u olores	29	1	30
1.04. Limpieza de acumulación hojas / semillas de árboles	17		17
1.05. Limpieza de residuos junto a contenedores	117	7	124
1.06. Limpieza y desbroce de solares y zonas terrizas	43	2	45
1.07. Limpieza en zonas verdes (competencia del Departamento de Limpieza)	57	1	58
1.08. Incidencias empresas de limpieza-personal	66	2	68
1.09. Incidencias empresas de limpieza-maquinaria / ruidos/ horarios / ejecuc. servicio, salpicaduras, polvo	1143	18	1161
1.10. Incidencias en empresas de limpieza-Instalaciones	32	1	33
1.11. Incidencias nevadas y heladas / Salado calles	2		2
1.12. Relativas a Servicio Munic. inspección, vigilancia ordenanza, solicitud sanciones, campañas,..	168	6	174
1.13. Incidencias Limpieza -Otros	25		25
1.14. Eliminación deficiente - Pintadas en Vías Públicas y zonas verdes –	22		22
1.15. No eliminación - Pintadas en Vías Públicas y zonas verdes –	59	1	60
1.16. Papeleras llenas	7	1	8
1.17. Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras	15	1	16
1.18. Nueva Instalación Papelera	46	2	48
1.19. Mal estado Papelera	21		21
1.20. Muebles, enseres y RAEES abandonados en espacio público	47	1	48
1.21. Recogida de muebles, enseres y RAEES a petición del ciudadano	90	1	91
1.22. Vertidos y RCD dispersos	3		3
1.23. Incidencias en instalación y mantenimiento sanitarios portátiles	6		6
Recogida de residuos	**5064**	**150**	**5214**
0.01. Página WEB-contenidos	13		13
0.02. Felicitaciones Limpieza y residuos	37		37
2.01. Cambio ubicación contenedores	1204	80	1284
2.02. Recipientes rotos/ reposición/ reparación / quemados	65	6	71
2.03. Solicitud recipientes	152	3	155
2.04. Cambio sistema de recogida	106	2	108
2.05. Suciedad recipientes / Olores contenedores	19	2	21
2.06. Elementos del situado (Accesibilidad, horquillas, plataformas)	23		23
2.07. No se presta la recogida/ no cumple frecuencia	355	10	365
2.08. Horario inadecuado	152	4	156
2.09. No se retorna a origen	221	4	225
2.10. Petición servicio/ contenerización	159	6	165
2.11. Incidencias vehículos (Velocidad inadecuada/ruido camión/humos/Camión no estanco/perdida de residuos)	164	1	165
2.12. Incidencias operarios (Incorrecto comportamiento operario / Manipulación o mezcla de residuos / No se cierran las tapas)	155	4	159
2.13. Recogida de residuos vigilancia del cumplimiento de Ordenanza / Servicio Municipal de inspección	519	17	536
2.14. Contenedores y sacos RCD	125	2	127
2.15. Gestión de puntos limpios fijos	86	4	90
2.16. Gestión de puntos limpios móviles	65		65
2.17. Gestión de puntos limpios de proximidad	14		14
2.18. Incidencias con servicio de recogida de ropa usada	138	3	141
2.19. Incidencias con servicio de recogida de aceite vegetal usado	8		8
2.20. Incidencias con servicio de recogida de animales muertos	16		16
2.21. Otros - residuos -	65	2	67
Huelga Residuos	1203		1203
Mobiliario urbano	**492**	**7**	**499**
3.04. Mantenimiento y limpieza de Zonas caninas	1		1
3.05. Mantenimiento y limpieza de Bolardos y horquillas	178	2	180
3.06. Mantenimiento y limpieza de Maceteros, jardineras y mesas	9		9
3.07. Mantenimiento y limpieza de Bancos	215	4	219
3.08. Mantenimiento y limpieza de Vallas y barandillas	83	1	84
3.09. Mantenimiento y limpieza de Aparca – bicis	1		1
3.10. Mobiliario Urbano y Áreas recreativas-otros	5		5
Áreas recreativas	**222**	**2**	**224**
3.01. Mantenimiento y limpieza de Áreas infantiles	158	1	159
3.02. Mantenimiento y limpieza de Áreas de mayores	12		12
3.03. Mantenimiento y limpieza de Circuitos deportivos elementales	7		7
3.04. Mantenimiento y limpieza de Zonas caninas	36	1	37
3.07. Mantenimiento y limpieza de Bancos	1		1
3.10. Mobiliario Urbano y Áreas recreativas-otros	8		8
Otros-Medio Ambiente	**1**		**1**
3.05. Mantenimiento y limpieza de Bolardos y horquillas	1		1
Total general	**8596**	**230**	**8826**

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

ESTADÍSTICA GENERAL SYRES CON AVISAS 2025

SUBESTADO	Contestada	Derivado a SIC	No admitida	Total general
Felicitación	190	4	1	195
Reclamación	7627	4485	216	12328
Sugerencia	779	383	13	1175
Total general	**8596**	**4872**	**230**	**13698**

Atendiendo a los datos resumen mostrados y teniendo en cuenta los datos de ejercicios anteriores, se aprecia que, si bien se había producido un descenso de SyR presentadas, incluyendo avisos, durante el año 2024 (10.564) frente al 2023 (11.892), el número de SyR presentadas ha vuelto a incrementarse en el año 2025, habiendo sido atendidas 13.698.

De estas, 8.596 han sido contestadas directamente a través del sistema, 4.872 se han derivado a la plataforma de avisos Sic-mint, mientras que han resultado inadmitidas 230, no habiendo ninguna SyR que en 2025 se haya dejado desatendida.

Cabe destacar también que han sido solo 2 las SyR que se han tramitado fuera del plazo establecido de 2 meses, lo cual representa un porcentaje sobre el total de presentadas de tal solo el 0,01%, por lo que puede concluirse que esta Dirección General ha cumplido escrupulosamente el plazo legal de respuesta.

En cuanto a las inadmitidas, no por ello carecen de respuesta al ciudadano, indicándole a través del correspondiente escrito el motivo por el que el cauce de la SyR por el que ha optado no es el adecuado, debiéndose, en algunos casos, a que la problemática que se plantea no tiene encaje en una sugerencia ni en una reclamación sino que debe tratarse, por ejemplo, en el seno de un procedimiento administrativo (alegaciones o recursos en el transcurso de un procedimiento sancionador) o ser objeto de una solicitud en ejercicio del derecho de petición, en otros casos se inadmite por ser reiterativa de otra/s resueltas anteriormente al mismo ciudadano, pues no debemos olvidar que, contrariamente a lo que sucede en otras ciudades, en el Ayuntamiento de Madrid no hay límite numérico a las sugerencias y reclamaciones que puede presentar una misma persona y no son pocos los que, para combatir el incivismo, utilizan, a veces sin acierto, el cauce de las SyR.

Por otra parte, pese a que estas cifras responden a los datos oficiales de los que dispone esta Dirección General, no podemos olvidar que se pueden cifrar en varios miles más las SyR que tienen entrada en la misma pero que no son atendidas por corresponder a materias que no son competencia de la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos, pero cuya "devolución" a la Dirección General de Transparencia y Calidad, no obstante, requiere al menos de un somero estudio, con indicación, en algunos de los casos, del órgano que se considera competente.

Este hecho demuestra el esfuerzo que esta Dirección General realiza para atender de forma adecuada las SyR presentadas por la ciudadanía, a pesar de que la totalidad de las presentadas no se muestren en los datos oficiales.

Si observamos con la perspectiva de los 3 últimos años se aprecia que pese a la tendencia a la baja del 2024 con respecto al 2023, en el año 2025 se ha producido un notable incremento en el número de SyR presentadas con respecto a las de 2024, aproximadamente un 22,88%, consecuencia de 2 hechos relevantes acaecidos el año

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

anterior: la huelga de basuras en abril/mayo y la entrada en vigor de la nueva tasa de gestión de residuos.

En primer lugar, resulta obligado traer a colación la huelga del servicio público de contenerización, recogida y transporte de residuos que padeció la ciudad de Madrid durante casi 2 semanas, desde el 21/04/0025 hasta el 02/05/2025, período en el que las calles madrileñas, pese al establecimiento de los servicios mínimos en un 50%, comenzaron a acumular bolsas y restos de basura, generando mal olor por la descomposición de la materia orgánica sin recoger, afectando a la imagen de la ciudad y, consecuentemente, provocando múltiples reclamaciones de la ciudadanía.

En segundo lugar, cabe referirse a la entrada en vigor de la nueva tasa de gestión residuos (TGR), que fundamentada en el principio del derecho ambiental "quien contamina, paga" (en francés, pollueur-payeur), establece que los responsables de una contaminación deben asumir los costes de las medidas necesarias para prevenirla, reducirla o repararla. En definitiva, se trata de diferenciar el coste de la gestión de residuos de otros impuestos municipales, haciéndolo visible e individualizando para cada contribuyente, pues son estos últimos (hogares, comercios y empresas) en tanto generadores de residuos, quienes deben asumir el coste de su gestión. El objetivo final es reducir la cantidad de residuos que terminan en vertederos o incineradoras, fomentando la reutilización y la separación en origen. Y aunque esta tasa tiene que ver con el reciclaje y la separación selectiva de los residuos en origen, no con la limpieza en si misma considerada, puede afirmarse que uno de los "daños colaterales" de su exigencia ha sido el incremento de las reclamaciones con entrada en esta Dirección General, pues, y dejando al margen la polémica de la determinación de su cuota, en tanto que afecta a la economía familiar, la mayoría de las quejas presentadas tienen que ver con el hecho de no ver un resultado tangible en las calles de la ciudad.

Resulta necesario destacar también las SyR recibidas con respecto al vandalismo de los contenedores de ropa, pues si bien representan un porcentaje pequeño con relación al total, se han casi triplicado con respecto al año anterior (2,70% en 2025 frente al 1,03% en 2024).

Estos contenedores son destrozados y su contenido acaba esparcido por la vía pública en no pocas ocasiones, contribuyendo al deterioro del entorno y a problemas de suciedad e insalubridad y siendo objeto de quejas vecinales, y tanto es así que actualmente hay solo en vía pública unos 2/3 del total que debería de haber de estos recipientes, pues ante las quejas reiteradas en distintas fechas pero en el mismo lugar, se ha optado, en algunas ocasiones y para evitar males mayores, por la retirada de estos contenedores. De hecho, se están buscando nuevas soluciones de reciclaje y depósito por los ciudadanos de estos residuos una vez concluya el contrato en vigor.

Por último, a efectos aclaratorios y tal y como ya se expuso en el informe del pasado año, no podemos olvidar que las SyR que guardan relación con equipamientos urbanos, desde esta Dirección General y a los efectos de ofrecer una mayor claridad, siempre han sido categorizadas como materia "medio ambiente" y submateria "otros-medio ambiente". El motivo de este criterio de categorización se ha debido a que, dentro de las submaterias de medio ambiente, no existe la submateria de equipamientos urbanos.

Es por ello que, también, en la estadística general de este año, y por motivos ajenos a esta Dirección General que ha seguido categorizando estas SyR como se ha indicado con anterioridad, la estadística general muestra que las SyR que han tenido relación con equipamientos urbanos y que son competencia de esta Dirección General se han

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

categorizado por la Dirección General de Transparencia y Calidad en la materia "vías y espacios públicos" y submateria bien de "mobiliario urbano" o bien de "áreas recreativas".

2. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN LA S.G. DE RECOGICA DE RESIDUOS DURANTE EL AÑO 2025.

Durante el año 2025 se han recibido, encuadradas en la submateria Recogida de Residuos, y cuyo objeto es ese servicio, un total de 5.214 SyR.

El reparto por categorías de ese total y el porcentaje que representa es el siguiente:

SUBMATERIA	Total general	Porcentaje
Recogida de residuos	**5.214**	**100**
0.01. Página WEB-contenidos	13	0,25%
0.02. Felicitaciones Limpieza y residuos	37	0,71%
2.01. Cambio ubicación contenedores	1.284	24,63%
2.02. Recipientes rotos/ reposición/ reparación / quemados	71	1,36%
2.03. Solicitud recipientes	155	2,97%
2.04. Cambio sistema de recogida	108	2,07%
2.05. Suciedad recipientes / Olores contenedores	21	0,40%
2.06. Elementos del situado (Accesibilidad, horquillas, plataformas)	23	0,44%
2.07. No se presta la recogida/ no cumple frecuencia	365	7,00%
2.08. Horario inadecuado	156	2,99%
2.09. No se retorna a origen	225	4,32%
2.10. Petición servicio/ contenerización	165	3,16%
2.11. Incidencias vehículos (Velocidad inadecuada/ruido camión/humos/Camión no estanco/perdida de residuos)	165	3,16%
2.12. Incidencias operarios (Incorrecto comportamiento operario / Manipulación o mezcla de residuos / No se cierran las tapas)	159	3,05%
2.13. Recogida de residuos vigilancia del cumplimiento de Ordenanza / Servicio Municipal de inspección	536	10,28%
2.14. Contenedores y sacos RCD	127	2,44%
2.15. Gestión de puntos limpios fijos	90	1,73%
2.16. Gestión de puntos limpios móviles	65	1,25%
2.17. Gestión de puntos limpios de proximidad	14	0,27%
2.18. Incidencias con servicio de recogida de ropa usada	141	2,70%
2.19. Incidencias con servicio de recogida de aceite vegetal usado	8	0,15%
2.20. Incidencias con servicio de recogida de animales muertos	16	0,31%
2.21. Otros - residuos -	67	1,29%
Huelga Residuos	1.203	23,07%

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

Los datos comparativos con el año 2024 muestran que, sin considerar los datos correspondientes a la huelga de recogida, en 2025 se ha mantenido aproximadamente el mismo número de SyR (4.063 en 2024 y 4.011 en 2025), modificando ligeramente los conceptos en los que se han recibido mayor número de SyR.

Las categorías de SyR que en 2024 reflejaron mayores porcentajes son las siguientes:

1º. "2.01. Cambio ubicación contenedores": 29,14%
2º. "2.07. No se presta la recogida/ no cumple frecuencia": 13,73%
3º. "2.13. Recogida de residuos vigilancia del cumplimiento de Ordenanza / Servicio Municipal de inspección": 11,35%
4º. "2.09. No se retorna a origen": 6,20%

En 2025, reflejaron mayores porcentajes de SyR las siguientes categorías:

1º. "2.01. Cambio ubicación contenedores": 24,63%
2º. "Huelga Residuos": 23,07%
3º. "2.13. Recogida de residuos vigilancia del cumplimiento de Ordenanza / Servicio Municipal de inspección": 10,28%
4º. "2.07. No se presta la recogida/ no cumple frecuencia": 7,00%
5º. "2.09. No se retorna a origen": 4,32%

Según lo anterior, la máxima incidencia sigue produciéndose en la categoría relacionada con "Cambio ubicación contenedores", si bien se ha reducido considerablemente las sugerencias recibidas (de 29,14% a 24,63%). Las siguientes categorías en las que se ha producido mayor incidencia, sin considerar los datos relacionados con la huelga, coinciden en ambos años variando ligeramente el orden, apreciándose un claro descenso en todas ellas respecto al año anterior:

SUBMATERIA	Porcentaje 2025	Porcentaje 2024
2.01. Cambio ubicación contenedores	**24,63%**	**29,14%**
2.13. Recogida de residuos vigilancia del cumplimiento de Ordenanza / Servicio Municipal de inspección	**10,28%**	**11,35%**
2.07. No se presta la recogida/ no cumple frecuencia	**7,00%**	**13,73%**
2.09. No se retorna a origen	**4,32%**	**6,20%**

Hay que considerar que un gran porcentaje de las SyR presentadas durante 2025 (1.203 que implican el 23,07% del total) están relacionadas con la huelga de los servicios de recogida que se inició en abril del pasado año con motivo de las negociaciones del convenio colectivo y que, al mantenerse durante casi 2 semanas, lógicamente afectó al correcto funcionamiento del servicio, implicando elevadas cifras de sugerencias recibidas.

No obstante, independientemente de lo indicado con respecto a la huelga, el mayor porcentaje de SyR corresponde a la categoría "Cambio ubicación contenedores", que se sitúa en 1.284, el 24,63% del total.

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

En esta categoría se inscriben las incidencias relacionadas con las solicitudes de cambio de ubicación de los contenedores que están instalados de forma permanente en la vía pública, tanto para las fracciones de plástico, metal y brik, como para orgánica, resto no reciclable, textil, papel-cartón y vidrio.

El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de los ciudadanos un parque de recipientes normalizados, sin coste directo para los usuarios, en los que deben depositar los residuos antes de proceder a su retirada por los servicios municipales. Del total de un parque de más de 325.000 recipientes para las todas las fracciones de residuos, más de 45.000 se encuentran en la vía pública de forma permanente y son los principalmente afectados por las SyR.

De forma continua en la ciudad existe la demanda de cambios de ubicación de los contenedores, ello es debido a diversos motivos: impacto de estos en la vía pública, en locales comerciales, en viviendas…, ocasionado en la mayor parte de las veces por el mal uso que determinados ciudadanos hace de los recipientes al dejar residuos en el exterior de estos.

Es por ello que para enmarcar al menos aproximadamente la situación de la categoría analizada resulta adecuado establecer el % de SyR sobre el parque instalado, que se sitúa en torno a un 2,5%, y, como se ha señalado anteriormente, en gran medida son atendidas.

De estas sugerencias se atienden todas aquellas que impliquen una mejoría en la prestación del servicio para la mayoría de los vecinos de la zona afectada. Para ello se tienen en cuenta criterios de proximidad de las personas usuarias, su distribución homogénea y uniforme y el menor impacto en el entorno, considerando las características urbanísticas y de actividad residencial y comercial de la zona, teniendo presente que, para cumplirse los objetivos de reciclaje que marca la normativa vigente, es imprescindible la instalación en la vía pública de recipientes para el acopio de las diferentes fracciones de residuos.

La categoría "Recogida de residuos. Vigilancia cumplimiento ordenanza / servicio municipal de inspección", ocupa el segundo lugar de las sugerencias recibidas, con un número de 536 que representa el 10,28 % del total.

Esta categoría responde, en la mayoría de los casos, a las quejas por la presencia de residuos indebidamente presentados en la vía pública y fuera de los contenedores destinados para tal fin. Esta situación se ha detectado principalmente los lunes estando asociada a la supresión, a finales de 2023, de la recogida de la fracción resto no reciclable en domingos y festivos, días en los que la citada fracción no debe presentarse en la vía pública.

Asimismo, este tipo de conductas incívicas fomentan el efecto "llamada" de otras similares, incrementando estos abandonos a pesar de que los contenedores se encuentren con espacio suficiente en su interior y de realizarse de manera continua campañas de información y comunicación al respecto.

No obstante, cabe indicar que la vigilancia de este tipo de actuaciones está más relacionada con las tareas de policía que con las propias del personal de inspección del Departamento de Recogida, al ser los primeros, los únicos competentes para realizar la identificación de los infractores durante la comisión de los hechos.

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

La otra categoría que más SyR acapara es "No se presta la recogida/no cumple frecuencia", con un número de 365 SyR, que representa un 7 % del total, que mayoritariamente está relacionada con la supresión de la recogida de la fracción resto no reciclable en domingos y festivos comentada anteriormente, continuando algunos ciudadanos realizando la presentación de los residuos de esa fracción los citados días, y que al no ser recogidos por los servicios municipales procedieron a formular las quejas correspondientes.

No obstante, si se tiene en cuenta el nº de servicios que se prestan anualmente en la ciudad (aproximadamente 450 diarios, lo que viene a representar más de 163.000 anuales) el porcentaje de quejas sobre el total de servicios es muy reducido.

Las sugerencias presentadas en esta categoría también se ven influenciadas por la exigencia en 2025 de la nueva tasa de gestión de residuos (TGR), en cuanto que los ciudadanos, no conformes con la misma, manifiestan su descontento, por un lado, siendo más exigentes con todo lo relacionado con la prestación del servicio de recogida y, por otro, siendo menos cuidadosos en lo relacionado con el depósito y separación de residuos.

En la siguiente posición en cuanto a porcentaje de sugerencias presentadas, se encuentra la correspondiente a "No se retorna al origen". Son un total de 225 (el 4,32 % del total), no representar un alto porcentaje sobre el total de servicios prestados en la ciudad, como se ha señalado anteriormente, habiendo disminuido significativamente respecto a los datos del año anterior.

Este tipo de sugerencias están relacionadas mayoritariamente con el incorrecto retorno de los cubos individuales, es decir cuando el cubo no se al lugar en el que se ha depositado para su recogida. En estos casos, además de la posible actuación inadecuada del servicio que, cuando se dispone de las pruebas suficientes, pueden ser objeto de penalización a la empresa concesionaria, también hay que tener en cuenta que, sobre todo, cuando se trata de recogida en el horario nocturno, los cubos permanecen un tiempo considerable en la vía pública, siendo susceptibles de ser desplazados por cualquier ciudadano.

Para el resto de SyR recibidas (1.601, el 31 % del total) y que se desglosan en un total de 19 categorías y dado el reducido número que representan en cada una de ellas, señalar que se corresponden a las incidencias habituales en servicios de estas características, que movilizan diariamente más de 450 equipos de recogida de residuos por toda la ciudad, recogiendo y transportando más de 3.000 toneladas de residuos cada día, y con una dotación de más de 325.000 recipientes instalados para el depósito de residuos.

3. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2025 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2026.

Respecto a la categoría "Cambio ubicación contenedores", durante los años previos se llevó a cabo la sustitución de los modelos de contenedores existentes por otros con menor impacto en la ciudad, pues tienen menor altura y bocas de carga más grandes, lo que redundó en una mejor admisión de residuos y menos impacto visual. La sustitución completa se finalizó en 2024 por lo que las incidencias relacionadas con esta categoría recibidas en 2025, en general, van enfocadas a que los ciudadanos no quieren tener este tipo de mobiliario urbano próximo a su domicilio. En estos casos se evalúa

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

cada petición en concreto, para determinar si la ubicación reúne los requisitos adecuados (proximidad de las personas usuarias, distribución homogénea y uniforme, así como de menor impacto en el entorno considerando las características urbanísticas y de actividad residencial y comercial), buscando, en caso contrario, una nueva ubicación que los cumpla.

En lo relativo a la categoría "No se presta la recogida / no cumple frecuencia", es de aplicación el régimen penalizador que aparece en los pliegos (PCAP y PPTP) que rigen el contrato de recogida de residuos de la ciudad, contrato de contenerización, recogida y transporte de residuos de la ciudad de Madrid (expte. 131/2021/06296), en vigor desde el 01 de noviembre de 2022, lo que constituye un elemento disuasorio para las empresas concesionarias prestadoras del servicio.

Por otro lado, se han continuado con las campañas de comunicación relativas a la información de la vigente frecuencia de recogida de la fracción resto no reciclable, incluyendo la colocación de pegatinas informativas en los recipientes que de forma anómala aparecen en vía pública los días que no se presta servicio.

Respecto a la categoría "Recogida de residuos. Vigilancia cumplimiento ordenanza", es de es de aplicación el régimen sancionador establecido en la vigente Ordenanza de Limpieza de Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular, realizándose campañas de comunicación a vecinos y comerciantes relacionadas, principalmente, con el correcto depósito de los residuos en cada uno de los recipientes separados por fracciones, así como campañas temáticas para las épocas del año en que se genera más residuos (como por ejemplo Navidades), haciéndose especial hincapié en aquellas zonas en las que existen quejas reincidentes.

Asimismo, y de manera continuada, se realiza una evaluación respecto a la adecuada proporción del número de unidades de recipientes existente en la vía pública con respecto a la cantidad de residuos generados, disponiendo o eliminando unidades según resulte necesario. En esta misma línea, también son objeto de revisión periódica las rutas de cartón y vidrio comercial existentes, adaptándolas, en su caso, a los continuos cambios que se producen en la actividad comercial de la ciudad de Madrid.

Para la categoría "No se retorna al origen", tal y como se ha señalado anteriormente, en el PCAP se recogen y describen los incumplimientos susceptibles de penalización, entre los que se incluye el no retornar los cubos a su lugar de origen una vez prestado el servicio de recogida, habiéndose incoado a las empresas adjudicatarias del contrato el correspondiente procedimiento de penalización contractual cuando se ha verificado el retorno inadecuado.

La Dirección General dispone de un cuerpo de inspección que se encarga del control y vigilancia de los servicios en la vía pública, lo que garantiza la correcta prestación de los mismos o, cuando menos, disuade de su inadecuada prestación.

4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2025.

A lo largo de 2025 se han llevado a cabo diversas actuaciones encaminadas a la correcta gestión de los residuos en la ciudad de Madrid, tanto por parte de las empresas concesionarias de los servicios que se prestan al ciudadano, como por parte de los propios usuarios de los servicios, pudiendo resumirse en las siguientes:

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

- Seguimiento del cumplimiento de la Ordenanza 12/2022 de limpieza de espacios públicos, gestión de residuos y economía circular, que aplica nuevos criterios en la separación de residuos de origen doméstico y comercial, así como con nuevos criterios sancionadores ante incumplimientos de la misma.

- Campañas de información y concienciación destinadas a los usuarios, dirigidas desde el Servicio de Control de Calidad y Programación, de la DG de Servicios de Limpieza y Residuos.

- Actuaciones informativas de los servicios de inspección de la DG, destinadas al ámbito comercial y comunidades de vecinos para recordar las condiciones de prestación del servicio.

- Campañas de inspección específicas en diversos ámbitos y zonas de la ciudad, con el fin de corregir malas conductas detectadas de forma específica en lo relativo a recogida de residuos.

- Realización de cursos formativos, en el marco del Plan de Formación, destinados al personal de inspección municipal, con el fin de determinar con precisión y la amplitud necesaria los aspectos de aplicación de la nueva Ordenanza de Limpieza de Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular.

- Implantación de sistemas y herramientas informáticas que permiten una mayor agilidad en las inspecciones del personal municipal (sistemas georreferenciados de datos, aplicaciones específicas para sistema sancionador, etc).

- Identificación de los puntos de situados más problemáticos, evaluando la adecuación de su ubicación, la adecuación al volumen de residuos generados y verificando el estado en el que se encuentran.

Todo ello ha permitido que, a lo largo de 2025, y sobre todo en 2026 y años sucesivos, se disponga de herramientas y mecanismos eficientes para lograr aplicar los estándares de calidad que se pretenden obtener en la prestación de los servicios y en la respuesta ciudadana a los mismos.

5. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN LA S.G. DE LIMPIEZA Y EQUIPAMIENTOS EL AÑO 2025

El Servicio de Limpieza Viaria de la ciudad de Madrid dispone de los medios humanos y materiales para la ejecución de la totalidad de las actuaciones necesarias para el mantenimiento en condiciones de salubridad y ornato la ciudad, efectuándose todo el conjunto de prestaciones y actuación de limpieza necesarias para su objetivo.

De forma continuada y en función de la época del año se establecen diversos sistemas de limpieza viaria, como son, barridos manuales y mecanizados, baldeos (tratamientos con agua), limpieza de manchas y olores mediante hidrolimpiador, la prestación denominada “peinado” de las calles en busca de residuos y enseres abandonados, etc.

Estas prestaciones se realizan tanto de modo programado por medio de una planificación previa como de forma puntual y para la resolución de incidencias que suceden en el día a día.

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

El servicio de limpieza viaria, durante el año 2025, efectuó un elevado número de actuaciones de limpieza que supusieron los siguientes datos de las prestaciones más singulares:

DATOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA VIARIA 2025

KG DE RESIDUOS RECOGIDOS	MUEBLES 010	8.048.408,50
	MUEBLES RECOG. PROGRAMADA	5.242.958,30
	MUEBLES ABANDONADOS EN CALLE	17.258.141,62
	KG RESTO RESIDUOS (TODOS MENOS MUEBLES)	84.064.346,00
	RCDs	1.305.705,00
NÚMERO DE SERVICIOS	BARRIDO MANUAL	356.171
	BARRIDO MECÁNICO	11.873
	BARRIDO MIXTO	22.463
	BALDEO MIXTO	108.749
	HIDRO LIMPIADOR (MANCHAS)	12.321
PINTADAS - SELUR	ACTUACIONES QUITA PINTADAS	53.620
	M^2 PINTADAS ELIMINADAS	363.097,10
BOLSAS CANINAS RESPUESTAS	BOLSAS EXC. CANINOS	108.814.940

La puesta en marcha en septiembre de 2.022 del nuevo contrato de SELUR, con equipos específicos de eliminación de pintadas, y en diciembre de 2.022 del nuevo contrato de limpieza y conservación de zonas Interbloques, ha hecho aumentar sustancialmente los servicios de limpieza realizados en los últimos años, llegando a las 511.577 actuaciones de limpieza anuales indicadas en la tabla.

Las SyR recibidas en Limpieza en el año 2025, se plasman en la siguiente tabla:

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

SYRES CATEGORIAS UNIDAD GESTORA 2025

SUBMATERIA	Contestada	No admitida	Total general
Limpieza urbana	**2817**	**71**	**2888**
0.01. Página WEB-contenidos	3		3
0.02. Felicitaciones Limpieza y residuos	114	1	115
1.01. Limpieza de vías públicas (general)	621	24	645
1.02. Limpieza de excrementos caninos	64	1	65
1.03. Limpieza de manchas u olores	29	1	30
1.04. Limpieza de acumulación hojas / semillas de árboles	17		17
1.05. Limpieza de residuos junto a contenedores	117	7	124
1.06. Limpieza y desbroce de solares y zonas terrizas	43	2	45
1.07. Limpieza en zonas verdes (competencia del Dpto Limpieza)	57	1	58
1.08. Incidencias empresas de limpieza-personal	66	2	68
1.09. Incidencias empresas de limpieza-maquinaria / ruidos/ horarios / ejecuc. servicio, salpicaduras, polvo	1143	18	1161
1.10. Incidencias en empresas de limpieza-Instalaciones	32	1	33
1.11. Incidencias nevadas y heladas / Salado calles	2		2
1.12. Relativas a Servicio Munic. inspección, vigilancia ordenanza, solicitud sanciones, campañas,..	168	6	174
1.13. Incidencias Limpieza -Otros	25		25
1.14. Eliminación deficiente - Pintadas en Vías Públicas y zonas	22		22
1.15. No eliminación - Pintadas en Vías Públicas y zonas verdes –	59	1	60
1.16. Papeleras llenas	7	1	8
1.17. Reposición de bolsas para excrementos caninos en	15	1	16
1.18. Nueva Instalación Papelera	46	2	48
1.19. Mal estado Papelera	21		21
1.20. Muebles, enseres y RAEES abandonados en espacio público	47	1	48
1.21. Recogida de muebles, enseres y RAEES a petición del	90	1	91
1.22. Vertidos y RCD dispersos	3		3
1.23. Incidencias en instalación y mantenimiento sanitarios	6		6

Por tanto, **el total de SyR recibidas en el año 2025 relacionadas con la limpieza urbana son 2.817 netas,** ya que de las 2.888 recibidas inicialmente, 71 fueron inadmitidas por no ser el procedimiento o destino adecuado.

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

La distribución porcentual por categorías es la siguiente:

SUBMATERIA	Contestada	%
Limpieza urbana	**2817**	
0.01. Página WEB-contenidos	3	0,1%
0.02. Felicitaciones Limpieza y residuos	114	4,0%
1.01. Limpieza de vías públicas (general)	621	22,0%
1.02. Limpieza de excrementos caninos	64	2,3%
1.03. Limpieza de manchas u olores	29	1,0%
1.04. Limpieza de acumulación hojas / semillas de árboles	17	0,6%
1.05. Limpieza de residuos junto a contenedores	117	4,2%
1.06. Limpieza y desbroce de solares y zonas terrizas	43	1,5%
1.07. Limpieza en zonas verdes (competencia del Dpto Limpieza)	57	2,0%
1.08. Incidencias empresas de limpieza-personal	66	2,3%
1.09. Incidencias empresas de limpieza-maquinaria / ruidos/ horarios / ejecuc. servicio, salpicaduras, polvo	1143	40,6%
1.10. Incidencias en empresas de limpieza-Instalaciones	32	1,1%
1.11. Incidencias nevadas y heladas / Salado calles	2	0,1%
1.12. Relativas a Servicio Munic. inspección, vigilancia ordenanza, solicitud sanciones, campañas,..	168	6,0%
1.13. Incidencias Limpieza -Otros	25	0,9%
1.14. Eliminación deficiente - Pintadas en Vías Públicas y zonas verdes –	22	0,8%
1.15. No eliminación - Pintadas en Vías Públicas y zonas verdes –	59	2,1%
1.16. Papeleras llenas	7	0,2%
1.17. Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras	15	0,5%
1.18. Nueva Instalación Papelera	46	1,6%
1.19. Mal estado Papelera	21	0,7%
1.20. Muebles, enseres y RAEES abandonados en espacio público	47	1,7%
1.21. Recogida de muebles, enseres y RAEES a petición del ciudadano	90	3,2%
1.22. Vertidos y RCD dispersos	3	0,1%
1.23. Incidencias en instalación y mantenimiento sanitarios portátiles	6	0,2%

Se comprueba que el número total de SyR en el año 2.025 ha disminuido respecto a las recibidas en 2.024 (2.817 frente a las 3.152, lo que supone una disminución de más de un 10%).

A continuación, se relacionan las causas que han podido ocasionar la presentación de SyR relativas al Servicio de limpieza viaria en el sistema municipal.

• La mayoría de las sugerencias y reclamaciones (**1.143 que suponen un 40,6% del total**) no se refieren en sí a la calidad de la limpieza, sino que vienen **ocasionadas por**

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

el propio desarrollo de la actividad de limpieza por parte de las empresas adjudicatarias del contrato, ya que hacen referencia a las empresas prestadoras del servicio (maquinaria y personal).

Esto es debido al elevado número de servicios, operarios y máquinas de limpieza en calle, así como a la realización de determinados trabajos en turno de noche, especialmente en los distritos más céntricos de la ciudad, donde el elevado número de turistas, comercios y resto de locales de servicios terciarios no hace posible la realización de algunos servicios mecanizados durante el día.

Este elevado número de servicios, muy superior a los de contratos anteriores de la ciudad, ha suscitado más molestias y quejas en el ciudadano, pese a que esto está redundando, de forma clara, en una mejora sustancial de la limpieza de la ciudad.

No obstante, si tenemos en cuenta el elevado número de actuaciones y prestaciones ejecutadas, así como a la especial proyección pública de este servicio, se considera un número muy bajo. Esto supone que únicamente un 0,2% de los servicios realizados generan una SyR en este sentido.

● El segundo motivo de las sugerencias y reclamaciones (**621 que suponen un 22% del total) están directamente relacionadas con el servicio de limpieza prestado en la ciudad** (limpieza de vías públicas).

Con el mismo razonamiento que en el caso anterior, el porcentaje de los servicios realizados que generan una SyR de la limpieza en sí, disminuye hasta un 0,12%.

Cabe destacar, además, que el porcentaje de esta tipología de SyR ha disminuido frente al pasado año 2024 en el que existieron 918 reclamaciones que supusieron un 0,15% del total de actuaciones.

● El tercer motivo de las sugerencias y reclamaciones, aunque a gran distancia de los 2 primeros, (**168 que suponen un 6% del total) están relacionadas con la labor inspectora, tanto sancionadora como educativa,** ya que se refieren, principalmente, a solicitudes del cumplimiento de la ordenanza y sanciones a terceros y solicitud de campañas. Son, por tanto, más sugerencias que reclamaciones, demandando mayor actividad tanto informativa como sancionadora.

Esto no supone una percepción negativa del servicio por parte de la ciudadanía, sino que, más bien al contrario, apoya la labor realizada por la inspección y los educadores ambientales presentes en los contratos de limpieza. Esta labor se ha visto reforzada en el año 2025, con campañas adicionales tanto enfocadas a la recogida de los excrementos caninos, como campañas generalistas de buenos hábitos medioambientales, pegado de cartelería informativa en los contenedores, etc…

● A gran distancia de las categorías anteriores, con **117 SyR que suponen un 4,2% del total**, se encuentran las relativas a **Limpieza junto a contenedores**

El porcentaje de esta tipología como se observa es muy bajo, y con tendencia también descendente respecto al año pasado (166 SYR que supusieron un 5% del total).

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

• El resto de SyR, que suponen el **restante 23%,** se reparten en **múltiples tipologías distintas (hasta 20 más)**, suponiendo cada una de ellas unas SyR residuales y muy puntuales.

Como ejemplo:

- 90 SyR relativas a la prestación de recogida de muebles, frente a 30.549 toneladas de muebles recogidos entre todos los sistemas (010, programada mensual y abandonados en calle).

- 81 SyR relativas a eliminación deficiente o no eliminación de pintadas, ínfimas si consideramos 53.620 servicios anuales de eliminación de pintadas.

- 15 SyR relativas a reposición de bolsas de excrementos caninos en papeleras, número muy bajo si tenemos en cuenta que existen más de 7.200 papeleras con expendedores de bolsas y que se han repuesto 108.814.940 bolsas durante 2025. La ausencia de estas bolsas en los expendedores que da lugar a esta SyR se debe, en gran medida, a la falta de civismo ciudadano, y no a la falta de reposición de las mismas, que se realiza, como máximo, cada 2,5 días.

El bajo número de SyR en estas tres prestaciones citadas como ejemplo establecen la excelencia en estos servicios, y se hace extensible al resto de categorías de SyR.

► Se hace constar también, en lo relativo a instalaciones para el correcto desarrollo de este Servicio de Limpieza, que el contrato de Limpieza de Espacios Públicos contempla entre sus prestaciones la construcción de 16 nuevas instalaciones de maquinaria, así como la realización de obras de mejora en las instalaciones ya existentes (más de 140 ya implantadas, entre los 3 contratos principales, repartidas por toda la Ciudad).

Estas instalaciones son fundamentales para una correcta prestación del servicio, disminuyendo los desplazamientos de maquinaria y trabajadores, aumentando la productividad del servicio de limpieza, además de dotar al personal trabajador de las necesarias condiciones de higiene, accesibilidad y confort en sus centros de trabajo.

No obstante, se han producido durante todo el año algunas quejas (aunque minoritarias, puesto que han sido solo 32) por la ubicación de estas instalaciones, la mayoría infundadas y basadas en creencias y prejuicios ante eventuales y supuestas molestias futuras que alegan van a tener (ruidos, contaminación, olores y plagas). En las respuestas dadas a estas SyR, se explica a los ciudadanos la función y utilidad de estos centros de trabajo, así como la falta de fundamento de las afirmaciones vertidas.

Por último, es igualmente importante señalar que se han recibido 114 felicitaciones por la excelencia del servicio prestado, aumentando también ligeramente el número de felicitaciones recibidas respecto al año 2024.

Por lo que respecta al servicio de equipamientos urbanos, el cual mantiene y conserva todo el mobiliario básico, que se compone de los bancos, bolardos, vallas, mesas, etc., así como de las áreas de equipamientos: áreas infantiles, áreas de mayores, zonas caninas, y circuitos deportivos elementales que se encuentran situadas en los espacios

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

públicos fuera de los parques históricos y singulares, los valores más representativos son los siguientes:

Elementos	Lote 1	Lote 2	Lote 3	Lote 4	Lote 5	Lote 6	Total
APARCABICIS	1.473	1.582	1.125	1.440	959	757	7.336
BANCO	5.375	8.597	12.204	12.588	15.358	10.400	64.522
BANCO LINEAL	111	123	113	165	309	222	1.043
BOLARDO	62.239	38.094	29.445	28.982	35.225	30.695	224.680
HORQUILLA	5.327	8.435	11.327	14.256	8.404	5.410	53.159
JARDINERAS	809	1.124	603	1.121	722	1.466	5.845
MESAS	162	145	483	625	476	555	2.446
PÉRGOLA	36	43	83	135	59	121	477
SITUADO DE BICIS	411	366	202	334	213	180	1.706
VALLAS MIXTAS	2	0	0	2	0	0	4
VALLAS SIMPLES	4.020	6.592	7.061	4.047	4.740	5.923	32.383
Total	79.965	65.101	62.646	63.695	66.465	55.729	393.601

En relación con las áreas de equipamientos, se muestran a continuación los distintos tipos de áreas y su distribución, así como de los elementos que las componen, clasificadas por distrito.

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

ÁREAS INFANTILES		
Distrito	Áreas	Elementos
1	44	453
2	77	689
3	40	438
4	41	421
5	60	954
6	67	687
7	23	302
8	172	1.616
9	102	1.101
10	143	1.279
11	164	1.605
12	99	1.145
13	156	1.657
14	87	1.287
15	139	1.573
16	201	2.090
17	127	1.186
18	92	1.035
19	71	771
20	176	1.757
21	59	688
TOTAL	2.140	22.734

ÁREAS DE MAYORES		
Distrito	Áreas	Elementos
1	12	66
2	12	108
3	10	89
4	10	74
5	11	86
6	18	127
7	8	60
8	27	169
9	18	131
10	23	179
11	33	298
12	31	263
13	43	411
14	10	100
15	17	148
16	17	116
17	25	224
18	13	101
19	15	104
20	17	155
21	12	85
TOTAL	382	3.094

CIRCUITOS DEPORTIVOS		
Distrito	Circuitos	Elementos
1	4	33
2	7	80
3	2	19
4	3	31
5	7	73
6	8	72
7	3	17
8	24	200
9	9	89
10	19	164
11	17	199
12	30	286
13	29	273
14	11	110
15	11	104
16	18	169
17	29	241
18	23	197
19	18	175
20	21	179
21	13	120
TOTAL	306	2.831

ZONAS CANINAS		
Distrito	Zonas	Elementos
1	5	35
2	9	51
3	6	12
4	8	40
5	5	52
6	13	56
7	5	17
8	12	74
9	9	35
10	10	64
11	15	87
12	8	75
13	14	115
14	10	71
15	15	133
16	10	87
17	12	83
18	13	125
19	18	100
20	18	103
21	7	43
TOTAL	222	1.458

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

Con todos estos medios puestos a disposición de la ciudad y sus habitantes, se pueden producir incidencias sobre los mismos, lo que da lugar a las SyR relacionadas directamente con el Servicio, siendo 789 el número de la totalidad de SyR recibidas en el año 2025 relacionadas con equipamientos urbanos.

De estas 789, 240 estarían relacionadas con áreas de equipamientos repartidas de la siguiente manera:

- Áreas infantiles: 168
- Áreas de mayores: 20
- Circuitos deportivos elementales: 10
- Zonas caninas: 42

De ellas, 565 serían relacionadas con mobiliario urbano, repartidas de la siguiente manera:

- Bancos 250 de las cuales 10 son felicitaciones
- Barandillas 37
- Bolardos 180 de las cuales 2 son felicitaciones
- Maceteros 3
- Jardineras 3
- Mesas 5
- Pérgolas 4
- Horquillas aparcabicicletas 12
- Vallas 61
- Otros 10 de las cuales 1 es una felicitación

Con respecto a las áreas de equipamientos, el mayor número de incidencias hace referencia a las áreas infantiles, equipamiento muy visible y repartido por toda la ciudad y que requiere de un mantenimiento muy preciso. Dado que las áreas están compuestas por varios elementos, estas SyR normalmente solicitan la reparación o sustitución de alguno de ellos, algo normal en una ciudad como Madrid con más de dos mil áreas infantiles.

Respecto al mobiliario urbano, la mayoría de las sugerencias y reclamaciones vienen directamente relacionadas con la necesidad de nuevas instalaciones y de forma reseñable la colocación de nuevos bolardos para impedir actos incívicos de los conductores y vehículos con aparcamientos generalizados en las aceras. También sigue siendo recurrente la solicitud de nuevos bancos en la ciudad, de ahí el número de SyR.

No obstante, desde la DG de Servicios de Limpieza y Residuos se trabaja en las líneas que se exponen a continuación para reducir las incidencias anteriormente señaladas, y así reducir las SyR relacionadas con el servicio.

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

6. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

• Las medidas principales adoptadas en la DG de Servicios de Limpieza y Residuos con relación a la limpieza viaria en el **año 2025** han sido, además de la plena ejecución del contrato de limpieza viaria en la ciudad, del contrato Interbloques y del Servicio de Limpieza Urgente (SELUR), la renovación total de la flota de vehículos, la renovación y construcción de nuevos cantones y bases de maquinaria, y el especial énfasis en las campañas de comunicación. Todas ellas se detallan más abajo.

Adicionalmente, el contrato Interbloques, pionero en la ciudad ya que estas zonas no han tenido nunca un contrato en exclusiva ni con estas prestaciones, ha contribuido de forma decisiva durante el 2025 a la mejora generalizada de la limpieza de la ciudad y a la disminución de SyR.

El contrato de Selur, con equipos específicos destinados a la limpieza de pintadas y grafitis, ha supuesto una mejora sustancial en la limpieza de pintadas en la ciudad y el mantenimiento del espacio público en mejores condiciones en este sentido que en años anteriores, lo que también redunda en la bajada de SyR.

• Como se indicaba, en paralelo se han realizado acciones formativas a todo el personal implicado en todos los contratos para el correcto desarrollo de los mismos.

• Se ha ido avanzando en las nuevas infraestructuras generales como nuevas bases de limpieza y cantones de maquinaria, contempladas en el contrato de Limpieza de Espacios Públicos. Esta implementación se ha visto retrasada debido a las múltiples gestiones y modificaciones realizadas por las quejas vecinales recibidas. No obstante, en este año 2025 ya se finalizaron la mitad de las instalaciones previstas.

• Se ha realizado por parte de las empresas adjudicatarias, una campaña informativa para los propietarios de mascotas, incidiendo en el cumplimiento de la Ordenanza de Limpieza de Espacios Públicos, Gestión de Residuos y economía Circular, especialmente en lo relativo a la recogida de excrementos caninos y la dilución de orines.

• Adicionalmente, se han realizado por parte de las empresas adjudicatarias, campañas informativas en aquellos barrios especialmente problemáticos desde el punto de vista de abandono de bolsas y residuos en la vía pública para revertir las conductas de los ciudadanos, incidiendo en el cumplimiento de la Ordenanza de Limpieza de Espacios Públicos, Gestión de Residuos y economía Circular, especialmente en lo relativo al depósito de los residuos en contenedores y la separación de residuos por fracciones.

• Se ha complementado todo lo anterior con campaña de comunicación consistentes en la colocación de pegatinas en contenedores de recogida de residuos, recordando a toda la ciudadanía el servicio gratuito de recogida de muebles y enseres en la ciudad.

• Se han desarrollado cuadros de mando de distintos datos del Servicio (cumplimiento de los servicios de limpieza y equipamientos, personal de las empresas concesionarias al servicio del contrato, inspecciones realizadas por el personal municipal, avisos y

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

sugerencias y reclamaciones recibidos…) que permiten analizar multitud de datos para identificar problemas e implementar mejoras.

De cara al **año 2026** se prevén las siguientes actuaciones:

● La finalización y puesta en servicio de la totalidad de los parques de maquinaria y auxiliares al servicio de las distintas empresas de limpieza. Esto contribuirá a la eficiencia y eficacia de las prestaciones de limpieza, al aumento de rendimiento de las mismas y, en definitiva, a una mejora de limpieza y, por tanto, de la satisfacción ciudadana.

● Se inició en el 2024 la realización de un curso de formación a nivel de toda la Dirección General sobre la totalidad de los contratos gestionados en los distintos Servicios de la DG con el fin de tener una visión global de los servicios relacionados: se pretende continuar y dar acceso a este curso al resto del personal de la Dirección, con el fin de mejorar la gestión de los contratos y la correcta aplicación de la Ordenanza, tanto para el personal inspector como para el personal de oficina.

● En esta línea de formación, se prevé que todo el personal técnico del Departamento de Limpieza reciba el próximo 2026 formación en nuevas tecnologías e inteligencia artificial aplicadas al Servicio de Limpieza, que redundará en una mayor eficacia y eficiencia de las labores realizadas. Se realizará también formación de aplicaciones Gis, que ayudan enormemente en el control y seguimiento de los servicios de Limpieza.

● Continuar con el desarrollo de los cuadros de mando de datos del Servicio citados, vista la utilidad en análisis de datos y seguimiento de los contratos.

● Realizar una segunda fase de la campaña informativa para los propietarios de mascotas, iniciada en 2025 y continuar con las campañas informativas en aquellos barrios con mayor incidencia de residuos indebidamente abandonados y en zonas con proliferación de vivienda turística donde existe un gran desconocimiento en la forma de separar y depositar los residuos que se generan.

● Ha tenido comienzo el pasado 1/12/2025 el nuevo contrato de Mantenimiento y Limpieza de las papeleras instaladas en la Ciudad de Madrid. Este contrato incrementa las frecuencias de lavado de las papeleras de la ciudad con un uso más intenso y, por tanto, con mayor grado de ensuciamiento. Incluye además multitud de recursos de comunicación que se espera redunden en un a mayor concienciación ciudadana y una mejora de la limpieza de la ciudad.

7. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2025.

● En el año 2025 se han realizado, como se ha comentado anteriormente, acciones formativas a todo el personal implicado tanto en el contrato de limpieza como en los contratos de SELUR e Interbloques e incluso en contratos del resto de la DG para el correcto desarrollo de todos ellos. Se ha hecho hincapié en las labores de seguimiento del contrato por personal técnico, así como en las inspecciones de correcta ejecución de los servicios en calle a realizar por el personal de inspección municipal. La eficacia de una correcta formación de los trabajadores queda patente y demostrada por la experiencia de años anteriores.

● Asimismo, se ha realizado la campaña informativa destinada a dueños de mascotas y otras campañas adicionales (generalista contra el abandono de residuos en la vía pública

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

e informativa de los servicios de recogida de muebles). Se ha demostrado a lo largo de los años la eficacia de estas campañas regulares en la concienciación de la ciudadanía.

● La realización de Cuadros de Mandos con distintos datos del Servicio de Limpieza y Equipamientos, para analizar y mejorar la gestión, tanto del propio servicio como del sistema de sugerencias y reclamaciones, ha ayudado enormemente a realizar análisis de los puntos débiles y proponer mejoras y soluciones.

● Analizando estas campañas y lo manifestado por los vecinos en encuestas, y del estudio detallado de los cuadros de mando y otros indicadores, se han tomado decisiones que han redundado en la resolución de problemas puntuales advertidos y en una mejora clara y patente de la limpieza en general de la ciudad. Como ejemplo de estas decisiones o mejoras, podemos considerar el cambio del sistema de contenerización (de cubo domiciliario a contenedor) en un barrio del distrito de Usera o la introducción de bolsas del servicio y de cartones en los situados de contendores-Ambas medidas han supuesto una mejora notable en la situación de limpieza de esos entornos y, por tanto, en una disminución de las reclamaciones.

Todas estas acciones han permitido que a lo largo del año 2025 se disponga de herramientas y mecanismos eficientes para obtener los estándares de calidad pretendidos en la prestación del Servicio de Limpieza Viaria de la Ciudad y en el servicio de Equipamientos.

Firmado electrónicamente
EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS
DE LIMPIEZA Y RESIDUOS
Victor Manuel Sarabia Herrero

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 13:13:51
CSV : CDS55IKY3627QE2P

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DEL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ

Información de Firmantes del Documento

MARIA VICTORIA CORRAL HERNAN - JEFA DE DEPARTAMENTO
MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 13/05/2026 08:12:46
Fecha Firma: 13/05/2026 08:49:17
CSV : CG3NRAWWHX32DCZA

MADRID

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Se relacionan las causas que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal:

Tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ	Sugerencia	0
	Reclamación	108
	Felicitación	0
	Total	108

Evolución interanual por tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	% Evolución 2025 / 2024
DIRECCIÓN GENERAL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ	Sugerencia	49	72	72	0	4	1	3	2	0	-100,00%
	Reclamación	1.011	2.299	1.364	363	246	173	98	75	108	44,00%
	Felicitación	3*	4*	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
	Total	1.063	2.375	1.436	363	250	174	101	77	108	40,25%

Información de Firmantes del Documento

MARIA VICTORIA CORRAL HERNAN - JEFA DE DEPARTAMENTO
MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 13/05/2026 08:12:46
Fecha Firma: 13/05/2026 08:49:17
CSV : CG3NRAWWHX32DCZA

MADRID

*Hay que señalar que las felicitaciones recibidas no son tales. A tenor del texto de las mismas deberían considerarse reclamaciones.

Materias y submaterias:

Unidad	Materia	Submateria (*)	Total
DIRECCIÓN GENERAL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ	Medio Ambiente	Calidad ambiental	108
	Total		108

Submaterias y categorías

Unidad	Submateria	Categoría	Total
DIRECCIÓN GENERAL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ	Calidad ambiental	Olores	105
		Otros	3
	Total		108

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Tras el análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2025 en la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez (en adelante DGPTV), en este apartado se indican las áreas en la que pueden desarrollarse acciones de mejora, las actuaciones realizadas durante el año para la corrección de las reclamaciones, así como las propuestas de actuación futuras que se pondrán en marcha durante los próximos años.

De las 108 sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, se han referido a malos olores 105 (97,22 %). Las otras 3 hicieron referencia a los efectos sobre la salud de las emisiones de la planta de valorización energética de Las Lomas.

La DGPTV trabaja con el objetivo de minimizar el impacto por olor que genera la gestión de residuos en las instalaciones del Parque en el entorno urbano más próximo. En este sentido, si se atiende a la evolución en el número de reclamaciones registradas: 1.011 en 2017, 2.299 en 2018, 1.364 en 2019, 363 en 2020, 246 en 2021, 173 en 2022, 98 en 2023, 75 en 2024, y 105 en 2025 se deriva que las medidas que se han ido adoptando han contribuido a una mejora de las situaciones de olor percibidas por los vecinos de las zonas cercanas al Parque Tecnológico de Valdemingómez.

1- <u>Actuaciones realizadas durante el año 2025</u>

- Se está ejecutando el contrato de servicios de identificación y evaluación de olores en el entorno del PTV, con un importe de adjudicación de 1.125.300,00 € y finalización prevista en junio de 2027.
- Se mantiene la recogida selectiva de la fracción orgánica de los residuos urbanos en la totalidad de los 21 distritos de la Ciudad de Madrid.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA VICTORIA CORRAL HERNAN - JEFA DE DEPARTAMENTO
MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 13/05/2026 08:12:46
Fecha Firma: 13/05/2026 08:49:17
CSV : CG3NRAWWHX32DCZA

- Sellado y desgasificación de la celda 7 y desgasificación en continuo de la celda 6 del vertedero de Las Dehesas, actualmente en servicio (se utilizó la celda 7 antes que la 6).
- Se mantiene la adición de compuesto férrico en el biogás obtenido en el complejo de biometanización para eliminación de H_2S (ácido sulfhídrico) del biogás y de los olores que éste genera.
- Se encuentran en ejecución las obras de los sistemas de desodorización de la planta de tratamiento de residuos de Las Dehesas, con un importe de 5.918.332,40 €.
- Se está ejecutando el contrato de monitorización de sustancias odorizantes, mediante una red de estaciones remotas de control en el entorno del PTV, con un importe de adjudicación de 1.422.592,61 €, y finalización prevista en septiembre de 2028. Este contrato incluye, además, la realización de inspecciones periódicas para la detección de emisiones fugitivas de biogás, tanto en las instalaciones de tratamiento como en los dos vertederos (vertedero clausurado de Valdemingómez y vertedero de Las Dehesas)
- Se han realizado inspecciones periódicas en las inmediaciones del PTV, con el objetivo de identificar fuentes de olor externas a las instalaciones municipales que puedan motivar un incremento de reclamaciones vecinales por este motivo.

2- <u>Actuaciones planificadas para su realización en 2026:</u>

Se mantendrán los trabajos y actuaciones en servicio en 2025:

- Continuación del contrato de identificación y evaluación de olores en el entorno del PTV.
- Recogida selectiva de la fracción orgánica de los residuos urbanos en la totalidad de los 21 distritos de la Ciudad de Madrid.
- Desgasificación en continuo de la celda 6 del vertedero de Las Dehesas.
- Obras de desodorización en la planta de Las Dehesas.
- Adición de compuesto férrico para eliminación de ácido sulfhídrico (H_2S) del biogás obtenido en el complejo de biometanización.
- Continuación del contrato de estaciones remotas, para monitorización en continuo de sustancias odorizantes y realización de inspecciones de emisiones fugitivas en las instalaciones de tratamiento del PTV que gestionan biogás y en ambos vertederos.
- Se mantiene la realización de inspecciones periódicas en las inmediaciones del PTV, con el objetivo de identificar fuentes de olor externas a las instalaciones municipales que puedan motivar un incremento de reclamaciones vecinales por este motivo.

Información de Firmantes del Documento

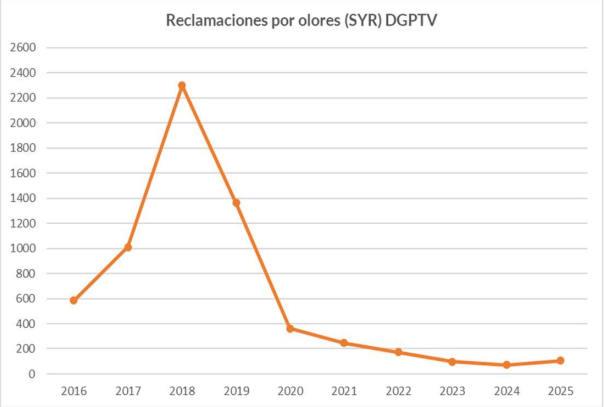
MADRID

MARIA VICTORIA CORRAL HERNAN - JEFA DE DEPARTAMENTO
MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 13/05/2026 08:12:46
Fecha Firma: 13/05/2026 08:49:17
CSV : CG3NRAWWHX32DCZA

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Año	Quejas por olores
2016	584
2017	1.011
2018	2.299
2019	1.364
2020	363
2021	246
2022	173
2023	98
2024	73
2025	105



Analizando la evolución recogida en la tabla y gráfico se observa una progresiva reducción del número de reclamaciones por olores dirigidas a la DGPTV, desde el año 2017-2018 en que se obtuvieron los valores máximos hasta la actualidad. En el año 2025 se ha registrado un ligero repunte en las reclamaciones, aunque sigue siendo un valor bajo en relación con los obtenidos en años anteriores. En este sentido, el promedio de la serie histórica es de 631 reclamaciones al año, por lo que el dato de 105 reclamaciones se mantiene muy por debajo de ese dato.

Estos datos reflejan una disminución notable de los olores generados en el PTV y su entorno, así como la eficacia de las medidas implantadas para su control. No obstante, dado que el dato de 2025 supera ligeramente las cifras de los años inmediatamente previos, se realizará un seguimiento detallado de su evolución en los próximos años.

Firma electrónica

La Jefa del Departamento de Control Ambiental

Fdo.: Mª Victoria Corral Hernán

Vº Bº La Directora General del Parque Tecnológico de Valdemingómez

Fdo.: María José Delgado Alfaro
Responsable de la Unidad Gestora

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA VICTORIA CORRAL HERNAN - JEFA DE DEPARTAMENTO
MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 13/05/2026 08:12:46
Fecha Firma: 13/05/2026 08:49:17
CSV : CG3NRAWWHX32DCZA

ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

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

Información de Firmantes del Documento

MARIA DEL CARMEN GONZALEZ FERNANDEZ - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 18:10:38
CSV : CTGXHAB7CTBU5L35

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

La mayoría de las sugerencias presentadas han sido en relación con el mantenimiento o limpieza de monumentos u otras infraestructuras, así como sobre placas conmemorativas del Plan Memoria de Madrid o Memoria de Distritos, además de las relativas a la información.

Por otra parte, también ha habido un significativo número de reclamaciones relacionadas con la atención, el trato o las indicaciones dadas por el personal de distintos edificios públicos.

El número más importante de reclamaciones es el de los servicios en Bibliotecas Municipales, donde hay un trato muy directo con los ciudadanos.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Las reclamaciones relativas al servicio de seguridad han sido trasladas a la empresa gestora, a fin de que realice el oportuno control previsto en el contrato que la vincula con la administración municipal.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL CARMEN GONZALEZ FERNANDEZ - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 18:10:38
CSV : CTGXHAB7CTBU5L35

Los asuntos de accesibilidad, en algunos casos son estructurales de los monumentos y, por lo tanto, no pueden modificarse. En otros casos, el área de gobierno se ha comprometido a realizar los oportunos ajustes, a fin de garantizar la accesibilidad universal.

Las reclamaciones sobre la atención en Bibliotecas de la Red Municipal se están resolviendo una vez que han sido detectadas, realizando además un seguimiento más directo para que dejen de producirse conductas que podrían dar lugar a ellas.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

La evaluación de los resultados es positiva, ya que se ha dado cumplida respuesta a todos los ciudadanos que se han dirigido al área de gobierno con sus sugerencias y reclamaciones y se ha iniciado la tramitación de los procedimientos necesarios o se han instado las medidas correctoras.

No se han detectado deficiencias graves a subsanar.

Firmado electrónicamente
LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE
Carmen González Fernández

Información de Firmantes del Documento

MARIA DEL CARMEN GONZALEZ FERNANDEZ - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 18:10:38
CSV : CTGXHAB7CTBU5L35

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS

Información de Firmantes del Documento

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 10:52:07
CSV : CG3QUOWOGGLXLWCZ

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, en el ejercicio de sus competencias, tal como quedan reflejadas en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de 29 de junio de 2023 de organización y competencias del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte, se encarga de la promoción del libro, la lectura y el conocimiento, la conservación y acrecentamiento del patrimonio bibliográfico, documental e histórico artístico y la promoción del conocimiento de la historia de la ciudad a través de sus museos y exposiciones.

Los centros gestionados por esta Dirección General, en el campo de las bibliotecas, son, por un lado, la Red de 34 Bibliotecas Públicas Municipales, la Biblioteca Histórica Municipal, Hemeroteca Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós, Biblioteca Digital memoriademadrid y la Biblioteca Técnica.

Por otro, en el ámbito de los museos se encuentran la Red de Museos y Exposiciones Municipales, compuesta por el Museo de San Isidro - Los orígenes de Madrid, el Museo

Información de Firmantes del Documento

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 10:52:07
CSV : CG3QUOWOGGLXLWCZ

MADRID

de Historia de Madrid, el Museo de Arte Contemporáneo, el Planetario de Madrid, la Imprenta Municipal - Artes del Libro, el Templo de Debod, la Ermita de San Antonio de la Florida, el Castillo de la Alameda, el Museo de Escultura al Aire Libre de la Castellana y las Salas de Exposiciones Temporales de Conde Duque.

A todo esto, hay que añadir, tanto la gestión del Sistema Integral de Archivos y gestión documental del Ayuntamiento de Madrid como el Archivo de Villa, institución fundamental no solo como centro de investigación, sino también y, muy importante, como centro que conserva, custodia y difunde la documentación generada por todas las unidades municipales en el ejercicio de sus competencias y que es necesaria para la ciudadanía y para el propio Ayuntamiento.

La Dirección General de bibliotecas, archivos y museos gestiona una red de centros, cuya actividad constituye un eje fundamental en la gestión cultural del Ayuntamiento de Madrid con servicios gratuitos (con la única excepción del Planetario) que son muy bien valorados por la ciudadanía, tienen una importante demanda y registran un volumen elevado de visitantes. Durante 2025 han visitado los museos municipales 873.176 personas y las bibliotecas públicas han registrado 2.254.991 visitas, un 2,23% más que en 2024. Por su parte, las bibliotecas patrimoniales, Las cifras de visitantes de la Hemeroteca, Biblioteca Musical Victor Espinós y Biblioteca Histórica se ha incrementado un 22,67% respecto a 2024 alcanzando un total de 16.847 visitas. Por último, el Archivo de Villa ha recibido en 2025 3.777 visitas un 80% más que en el año anterior en el que se recibió a 2.098 personas.

En lo relativo a Bibliotecas Públicas, en 2025 se ha inaugurado una de las bibliotecas nuevas, ubicada en el distrito de Villaverde, mientras que se ha continuado trabajando en el resto la ampliación de la Red. Así en 2026 está prevista la inauguración de otros tres centros en el PAU de Carabanchel, en el Ensanche de Vallecas y en Montecarmelo, mientras avanzan los proyectos y construcciones de otras en Hortaleza, El Cañaveral y Las Tablas.

A lo largo de 2025 se ha avanzado en la redacción del Reglamento de Bibliotecas, con la intención de regular el uso de los servicios ofrecidos por todas las bibliotecas, tanto públicas como especializadas y la Biblioteca Digital, y cuya aprobación está prevista para 2026.

En cuanto a los Archivos, conviene destacar que se ha trabajado en 2025 en la actualización del Reglamento del Sistema de Archivos del Ayuntamiento. El Archivo de Villa, que ha conmemorado en 2025 su V centenario.

Igualmente, en el caso de los museos se está trabajando intensamente en su modernización, por un lado, mediante la mejora de los procesos de conservación y una mejor interrelación con el público; y por otro, con la profundización de las relaciones institucionales con otros museos y centros culturales de la ciudad y su futura ampliación con la puesta en funcionamiento de un nuevo museo, el Palacio El Capricho.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 10:52:07
CSV : CG3QUOWOGGLXLWCZ

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

El análisis de las causas o motivos que han provocado la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se realiza a continuación por tipo de centros.

Red de Bibliotecas Públicas
Las Bibliotecas Públicas Municipales han recibido a lo largo de 2025 un total de 365 SyR, un 88% del total de las SyR de la unidad gestora. Esta cifra ha supuesto un aumento del 27,4% SyR respecto a 2024. De las 365 SyR, 246 han sido contestadas por la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, y los 119 restantes han sido derivadas a las Juntas Municipales de Distritos (88), a la Área de Gobierno de Obras y Equipamientos (14), a la Secretaría General Técnica de Cultura (12) y a Informática del Ayuntamiento de Madrid (5).

Un 93,09 % de ellas se han respondido en un plazo inferior a un mes. Las restantes en el plazo preceptivo de dos meses.

Del total, 81 eran de ámbito general de la Red (no referidas a ninguna biblioteca en concreto, siendo las más numerosas: nuevas instalaciones y centros, Bibliometro y Bibliored, actividades y talleres, internet y wifi, horarios, cierres y atención y trato)

Del análisis por centros concretos cabe destacar aquellas bibliotecas que han recibido más SyR: BPM Iván de Vargas: 22; BPM San Fermín: 20 y BPM Ángel González: 12 (del total, 35 son felicitaciones y 19 son reclamaciones/sugerencias).

En cuanto a la clasificación por categorías destacan, por su cuantía, los siguientes asuntos:

- **Atención y Trato** (54), de las que 19 corresponden a felicitaciones y otras 35 a sugerencias/reclamaciones.
- **Actividades y Talleres** (52), de las que 26 corresponden a felicitaciones y otras 26 a sugerencias/reclamaciones.
- **Instalaciones** (30). En esta categoría se agrupan las incidencias relativas a climatización y/o problemas varios en el edificio (falta de espacios para la realización de actividades, estado de conservación, limpieza, insonorización de salas…)
- **Internet y wifi** (16), de las que 4 corresponden al cierre del servicio que se produjo en diciembre por problemas de seguridad.
- **Cierres** (15). La mayoría hacen referencia a cierres no programados de varias bibliotecas debido a imprevistos relacionados con la falta de personal.
- **Horario** (14). En este caso la ciudadanía reclama que haya más bibliotecas con apertura de fin de semana y ampliación de horarios tanto en época de exámenes como durante el periodo estival.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 10:52:07
CSV : CG3QUOWOGGLXLWCZ

- **Nuevas instalaciones** (13)
- **Bibliometro y Bibliored** (9), debido al cierre, el 20 de julio, de los 6 módulos de Bibliometro gestionados por el Ayuntamiento de Madrid.

Respecto a las felicitaciones, hay que señalar que a lo largo de 2025 se han recibido un total de 53, que se pueden desglosar de la siguiente forma: 26 están relacionadas con actividades y talleres, destacando los impartidos por el propio personal de las bibliotecas y la variedad de propuestas; y 19 sobre la profesionalidad, buen trato y acogida del personal. Esto supone un 17% más de felicitaciones respecto al año 2024.

En lo relativo a las sugerencias, durante este año se han recibido 49. La mayoría tratan sobre las instalaciones, apertura de nuevas bibliotecas en distintos barrios y ampliación de horarios.

En cuanto a las reclamaciones, se han recibido 144. La mayor parte de ellas están relacionadas con la atención y trato recibido y con las actividades y talleres. Cabe destacar la interrupción de gran parte de las actividades debido a la entrada en fase de concurso de acreedores de la empresa adjudicataria (EDUCO) durante el 2º semestre.

Biblioteca Histórica Municipal

A lo largo de 2025, la Biblioteca Histórica recibió 2 SyR (menos del 5% del total de la Unidad Gestora), una reclamación y una felicitación, mientras que en 2024 no recibió ninguna.

La reclamación era relativa a una exposición realizada en la propia institución, concretamente en relación con el discurso expositivo. Por su parte, la felicitación fue por la profesionalidad y el trato recibido, así como por la adecuada conservación de los fondos.

Hemeroteca Municipal

La Hemeroteca Municipal ha recibido 4 felicitaciones, todas orientadas al personal y al buen trato recibido tanto con los investigadores como con las visitas guiadas.

Biblioteca Musical Víctor Espinos

La Biblioteca Musical contabilizó 13 SyR en 2025, frente a las 8 recibidas en 2024, lo que supone un 5% más que el ejercicio anterior. Estas 13 SyR representan un 3% del total de las recibidas en la Unidad Gestora.

En las reclamaciones, el asunto más recurrente es la gestión de las cabinas de ensayo (4), seguido de la suspensión del taller "Música y cine" (3), los problemas de exceso de temperatura (3) y la falta de transparencia y comunicación (2). Asimismo, se ha recibido una felicitación por el servicio de préstamo de instrumentos y el trato recibido.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 10:52:07
CSV : CG3QUOWOGGLXLWCZ

Archivo de Villa
En 2025, el Archivo de Villa recibió 22 SyR, lo que supone un 5% del total de las recibidas en la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, de las que 9 (41%) son reclamaciones, 5 (23%) sugerencias y 8 (36%) felicitaciones.

De las nueve reclamaciones recibidas, seis están relacionadas con en la tardanza en la resolución de las búsquedas de antecedentes urbanísticos archivados, dos con la obsolescencia de los aparatos de microfilm utilizados para examinar los documentos padronales, y una con el deseo de eliminar el sistema de cita previa para atender a la ciudadanía. Además de las sugerencias recibidas dos de ellas tratan sobre este tema. El resto de las sugerencias se refieren a cambios en el sistema de cita previa y una por la manera de asignar los puestos de lectura en los aparatos de microfilm.

Las ocho felicitaciones valoran el trato recibido del personal de Archivo y la ayuda prestada en la búsqueda de antecedentes documentales, especialmente de los relacionados con las personas que estuvieron empadronadas en nuestra ciudad. También muestran su agrado por el contenido de las visitas y lo aprendido en ellas.

Red de Museos Municipales
A lo largo de 2025, los Museos Municipales han recibido un total de 28 solicitudes SyR, de las cuales 21 son reclamaciones, 3 son sugerencias y 4 son felicitaciones. Se han recibido dos solicitudes menos que en el año 2024.

De ellas nueve se refieren al Museo de Historia, ocho al Templo de Debod, cinco al Planetario, dos al Museo de San Isidro – Los Orígenes de Madrid, una a la Imprenta Municipal – Artes del Libro, una a la Salas de Exposiciones de Conde Duque, una al Servicio de Museos y Exposiciones y una conjunta dirigida a varios museos.

Las cuestiones planteadas han sido muy variadas y su contenido se resume en los siguientes ítems. En cuanto a las reclamaciones, estas se han referido a:

- Accesibilidad en edificios públicos (una a las Salas de Exposiciones de Conde Duque).
- Actividades y talleres (dos al Museo de Historia de Madrid).
- Atención y trato (dos al Templo de Debod, una al Planetario y una al Museo de Historia de Madrid).
- Cita previa en Internet (seis al Templo de Debod).
- Colecciones (una al Museo de Historia de Madrid).
- Exposiciones (una al Servicio de Museos y Exposiciones, una al Museo de Historia de Madrid).
- Instalaciones (dos al Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid, una al Planetario)
- Proyecciones (dos al Planetario).

Respecto a las sugerencias, los temas han sido:

Información de Firmantes del Documento
EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 10:52:07
CSV : CG3QUOWOGGLXLWCZ
MADRID

- Atención y trato (una al Museo de Historia de Madrid).
- Colecciones (una al Museo de Historia de Madrid).
- Exposiciones (una al Museo de Historia de Madrid).

Finalmente, se han recibido cuatro felicitaciones, por la atención y trato del personal en unas actividades del Museo de Historia de Madrid y del Planetario, por la organización de actividades y talleres en la Imprenta Municipal. Artes del Libro y una conjunta dirigida a varios museos, por las distintas exposiciones de belenes.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Red de Bibliotecas Públicas

Las acciones de mejora emprendidas para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía son las siguientes:

En lo que respecta al trato recibido, se ha recordado al personal la necesidad de solicitar la formación disponible en la Escuela Madrid Talento relacionada con la atención y trato a la ciudadanía. Además, se ha abordado cada caso con el personal implicado para averiguar las circunstancias. También se ha recordado a los trabajadores la necesidad de atender correctamente al público que acude a las bibliotecas.

En cuanto a los cierres parciales o totales de bibliotecas, motivados por incidencias de personal, siempre que ha sido posible se ha abordado con la plantilla volante y se ha anunciado con la mayor celeridad posible por todos los canales disponibles a nuestro alcance (redes sociales, portal web, cartelería física en las bibliotecas afectadas…). A este respecto, hay que señalar el aumento de la plantilla en 2026 gracias a los procesos selectivos desarrollados en 2025, con 77 plazas nuevas de Técnico Auxiliar de Bibliotecas y Archivos y 33 de Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos.

Sobre los talleres y actividades, durante el primer semestre se ha mantenido contacto permanente con las empresas adjudicatarias, controlando que se cumplan todos los extremos del contrato, sobre todo cuando ha habido alguna incidencia. En el segundo semestre se han producido problemas sobre la contratación que se han paliado mediante la ejecución de un contrato menor. Asimismo, el personal bibliotecario ha realizado un esfuerzo desarrollando y poniendo en marcha nuevas y variadas actividades, para cubrir las demandas de las personas usuarias. Además, en el año 2025 se ha mantenido la amplia oferta de narraciones orales, tanto infantiles como cuentacuentos adaptados, consiguiendo además cubrir todas las franjas de edad.

Las quejas recibidas por el servicio de Internet y Wifi se debieron en parte al fallo de seguridad detectado a final de año, debido al cual era posible acceder a contenidos inadecuados, tanto desde equipos informáticos para personas adultas como en equipos infantiles. Tras comunicar esta situación a IAM el servicio permaneció cerrado

Información de Firmantes del Documento

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 10:52:07
CSV : CG3QUOWOGGLXLWCZ

MADRID

hasta que pudo ser resuelto y con la garantía que de los filtros funcionaban correctamente.

Para atender la demanda de nuevas instalaciones en el primer semestre del año se inauguró la biblioteca Francisco Umbral en el distrito de Villaverde. Durante todo el año se ha trabajado en la dotación de 5 nuevos centros que tienen prevista su inauguración a lo largo de 2026 y 2027, tanto nivel de mobiliario, de creación de fondos bibliográficos fundacionales como de solicitud del personal para los mismos. De estas nuevas bibliotecas al menos la de Carabanchel y Montecarmelo abrirá en horario de fin de semana para dar un servicio más amplio. Para 2028 se espera también la apertura de la Biblioteca de Las Tablas.

Biblioteca Histórica
Para dar respuesta a la reclamación, aunque la exposición se elaboró con criterios profesionales, el caso de esta queja reveló a la Biblioteca Histórica oportunidades de mejora para seguir reforzando la comunicación museográfica y desde entonces se han tomado las siguientes medidas:

1. Contextualización más explícita
2. Neutralidad narrativa más visible
3. Información introductoria sobre el enfoque historiográfico
4. Prevención de sensibilidades

Biblioteca Musical Víctor Espinós
En relación con el motivo que generó un mayor número de reclamaciones en la Biblioteca Musical, se han llevado a cabo diversas actuaciones orientadas a mejorar el sistema de cita previa para la reserva de cabinas de ensayo:

- **Ajuste progresivo del periodo de reserva**: en colaboración con los gestores de la aplicación GNSIS, se redujo de forma paulatina el tiempo de antelación permitido para reservar cabinas, con el fin de evitar solicitudes realizadas con un mes de margen y disminuir así los elevados índices de absentismo detectados.
- **Control manual de inasistencias**: paralelamente, se ha implantado un seguimiento manual de las citas no utilizadas, procediendo a su cancelación cuando las personas usuarias no comunican previamente la anulación de su reserva.

Gracias a estas medidas, se ha logrado reducir de forma significativa el absentismo y mejorar la disponibilidad real de cabinas a lo largo del año.

En cuanto al segundo bloque con mayor número de reclamaciones (la continuidad del taller Música y Cine), al deberse a la entrada en concurso de acreedores de la empresa adjudicataria del contrato, no se han podido llevar acciones para reducir estas reclamaciones.

Respecto a las incidencias relacionadas con la temperatura en las cabinas de ensayo, estas quedaron resueltas tras la intervención de los servicios de mantenimiento del edificio.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 10:52:07
CSV : CG3QUOWOGGLXLWCZ

Finalmente, para mejorar los aspectos vinculados a la transparencia y la comunicación, se han agilizado los procedimientos internos para la publicación de avisos y actualizaciones en la página web y redes sociales de la biblioteca

Archivo de Villa

Las acciones encaminadas para reducir los plazos de atención de las solicitudes de antecedentes urbanísticos han sido fundamentalmente de cambios en los procedimientos utilizados, al no producirse una mejora de la plantilla municipal. El incremento progresivo en el número de peticiones anuales (más de 8.000 en 2025 frente a las 1.650 de 2005) no ha ido acompañado en la misma proporción de los recursos humanos necesarios. Esto ha motivado que a principios de 2025 el retraso acumulado llegara a los 135 días (4 meses y medio). En la fecha de este informe la demora es de 65 días. Consideramos que la resolución de esta situación que provoca la mayor parte de las reclamaciones presentadas está encaminada.

Las dos SyR presentadas relacionadas con el uso y deterioro de los lectores reproductores de microfilm también están en proceso de solución al adoptar medidas que suponen la sustitución de los documentos microfilmados por sus copias digitales. Esto conlleva el dejar de usar los lectores, que carecen de mantenimiento y obedecen a una tecnología obsoleta, reemplazando su función por ordenadores de uso público en la Sala de Investigación. Este proceso es lento porque afecta a millones de documentos, casi todos con información padronal. Ahora los ciudadanos pueden acceder a las copias digitales de los padrones municipales realizados entre 1890 y 1935, junto con el de 1955. Queda mucho por hacer en esta línea de trabajo.

Y, por último, la eliminación de la cita previa por ahora no es viable ya que es necesario gestionar con tiempo las solicitudes recibidas, especialmente de carácter urbanístico, porque requieren una investigación previa.

De las cinco sugerencias presentadas, dos están relacionadas con el sistema de cita previa planteando alternativas a la ya establecida. Como se ha indicado, se está trabajando en la mejora de los instrumentos de descripción accesibles en la Sala de Investigación para que sea el propio ciudadano el que pueda realizar las búsquedas. Pero hasta que no tengamos un sistema normalizado al alcance de todos no podemos dejar de utilizar la cita previa dado que es necesario el estudio por parte de los técnicos de los antecedentes solicitados. Con ello conseguimos que cuando el ciudadano acude al Archivo sabe que hemos encontrado lo que precisa.

Dos de las otras sugerencias son solicitudes de información que debían haberse encauzado por otra vía. Y la última está referida a la falta de lectores reproductores de microfilm. De las medidas adoptadas sobre este último punto ya hemos dado cuenta al abordar las reclamaciones.

Red de Museos Municipales

Información de Firmantes del Documento

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 10:52:07
CSV : CG3QUOWOGGLXLWCZ

MADRID

En cuanto a las medidas adoptadas para subsanar los problemas planteados en la SyR, todas las reclamaciones y sugerencias presentadas fueron respondidas, bien indicando las posibles mejoras del servicio, bien ampliando la información a la ciudadanía.

Las reclamaciones recibidas son muy diversas. Destacan las incidencias en la reserva previa de entradas para acceder al Templo de Debod (por razones de conservación del Templo, el aforo está muy limitado y debe controlarse el número de personas que accede a cada una de las salas) o alguna incidencia en las visitas de grupos, bien por la organización o por el trato recibido por parte del personal. Finalmente, también destacan las relacionadas con la mejora de la información sobre las colecciones o sobre el cierre al público del jardín arqueobotánico del Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid, en proceso de restauración.

En julio de 2024 se implantó el sistema de reservas *on line* en el Templo de Debod, con el objetivo de eliminar las largas colas de espera y evitar los problemas de acceso. Las reclamaciones que se han recibido en 2025 se refieren a la necesidad de hacer esa reserva previa en la plataforma para acceder al Templo. Se han realizado mejoras, tanto en la propia plataforma como en la información que aparece en la web, para minimizar el impacto de este cambio en la ciudadanía.

En 2025 se han reabierto al público el jardín arqueobotánico del Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid y la sala de maquetas, que incluye la maqueta de León Gil de Palacio, del Museo de Historia de Madrid. Ambos espacios habían sido objeto de reclamaciones por parte de la ciudadanía en años anteriores, incluido el 2025.

Asimismo, en la apuesta por la mejora de la accesibilidad en la Red de Museos Municipales, la reclamación recibida sobre la ausencia de subtítulos en el ciclo de cine dedicado a Marilyn Monroe con motivo de la exposición «Celebrando a Marilyn» en la sala 1 de exposiciones temporales de Conde Duque, fue solucionada incorporando los subtítulos en las siguientes proyecciones.

Finalmente, debe señalarse que, en 2025, los museos municipales han recibido cerca de un millón de visitas, y que se han producido únicamente cuatro quejas sobre el trato recibido por los usuarios. En relación con el comportamiento del personal asignado a los museos, de forma continuada se toman medidas para instruir en el adecuado trato a la ciudadanía y en una prestación del servicio respetuosa, educada y empática. Asimismo, cuando se ha detectado un problema puntual relacionado con el trato del personal, se han tomado las medidas oportunas para que no vuelva a repetirse.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Información de Firmantes del Documento

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 10:52:07
CSV : CG3QUOWOGGLXLWCZ

MADRID

En cuanto a la evaluación de los resultados relativos a las medidas correctoras llevadas a cabo, no existe un sistema de medición específico para SyR, sin embargo, se pueden analizar los indicadores generales que manejamos en cartas de servicio o memorias de gestión.

En todos los casos, las Cartas de Servicios muestran elevados valores de satisfacción de las personas usuarias, superando significativamente los estándares de calidad establecidos:

- Carta de Servicios de las Bibliotecas Públicas Municipales: Valoración del servicio de **9.4** (estándar de 8.5)
- Carta de Servicios de la Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca, Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal: Valoración del servicio **9.47** (estándar de 8.5)
- Carta de Servicios del Archivo de Villa: Valoración del servicio: Valoración de servicios **9.23** (estándar de 8)
- Carta de Servicios de los Museos Municipales: Valoración del servicio: Valoración de servicios **9.24** (estándar de 8)

En este ejercicio las SyR se han incrementado un 48,47% de manera global entre todas las SyR recibidas por este órgano gestor. Este dato puede tener relación con el incremento en alguno de los elementos básicos de los servicios ofrecidos por esta Dirección General:

- La Red de Bibliotecas Públicas cuenta con un centro más, en total 34 bibliotecas
- El número de visitantes en bibliotecas se ha incrementado en un 2,62 % pasando de 2.197.460 en 2024 a 2.254.991 en 2025.
- El número de préstamos también se ha incrementado en un 3,13%, y el número de actividades en bibliotecas públicas también se ha incrementado, en concreto se han hecho 2 % más.
- Los/as visitantes de la Red de Museos han mantenido las cifras de años anteriores y han incrementado en más de un 50 % el número de visitas guiadas.

En **conclusión**, esta Dirección General tiene como línea estratégica de gestión el ofrecer servicios de la mayor calidad, teniendo al usuario/a o visitante como centro de su actividad. El nivel de cumplimiento de las cartas de servicios es muy elevado y las encuestas de satisfacción así lo reflejan también. Por ello, se considera esencial el análisis de las reclamaciones y sugerencias porque facilitan mucha información sobre las áreas de mejora que se pueden establecer para conseguir los mejores resultados y la satisfacción del público. En cuanto a las felicitaciones, constituyen un aliciente fundamental para los equipos de trabajo y tienen una repercusión muy positiva.

Por último, cabe señalar que una parte significativa de las SyR contabilizadas, superior al 5 %, excede del ámbito competencial de esta Dirección General, habiendo sido derivadas para su tramitación a la unidad competente.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 10:52:07
CSV : CG3QUOWOGGLXLWCZ

Responsable de la Unidad Gestora
(Director General, Secretario General Técnico,
Gerente de Organismo Autónomo, Coordinador de Distrito)
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 10:52:07
CSV : CG3QUOWOGGLXLWCZ

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL Y PAISAJE URBANO

Información de Firmantes del Documento

ELENA HERNANDO GONZALO - DIRECTORA GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL Y PAISAJE URBANO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 14:30:50
CSV : CAEICYYU3C2OE6RW

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

La Dirección General de Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano ha recibido 135 SYR durante 2025, con la siguiente distribución:

- 87 reclamaciones (64%)
- 40 sugerencias (30%)
- 8 felicitaciones (6 %)

Los datos muestran un predominio claro de las reclamaciones, coherente con los sistemas de participación ciudadana, en los que el uso está principalmente asociado a la detección de incidencias.

La distribución territorial de las SYR muestra una concentración en el distrito Centro (29 solicitudes, que equivale al 21,48 %), seguido de los distritos de Moncloa-Aravaca (14 solicitudes, 10,37 %), Chamberí (10 solicitudes, 7,40%) y Arganzuela (9 solicitudes, 6,66 %). Estos datos resultan coherentes teniendo en cuenta que Centro cuenta con mayor presencia de patrimonio cultural y mobiliario urbano, además de una alta densidad de población flotante.

En términos globales, *Monumentos y patrimonio cultural* es la submateria con mayor número de solicitudes (52), concentrando el 38,51 % del total de solicitudes analizadas en 2025. Presenta una alta diversificación interna en la que la categoría dominante es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ELENA HERNANDO GONZALO - DIRECTORA GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL Y PAISAJE URBANO
Fecha Firma: 17/04/2026 14:30:50
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CAEICYYU3C2OE6RW

Mantenimiento y conservación (20 solicitudes, que equivale al 14,81 % del total), lo que demuestra la preocupación de la ciudadanía por el deterioro del patrimonio.

El Servicio de Conservación Preventiva atiende las SYR referidas a mantenimiento y conservación del patrimonio cultural y las sugerencias de cambio de monumentos. El contenido de las solicitudes no se corresponde con la categorización que hace el sistema, lo que indica errores de clasificación en el momento de presentación. Basándonos en el contenido y no en la categoría, destacan por número de solicitudes las sugerencias de cambio en los monumentos, como pueden ser cambios en su colocación, ubicaciones alternativas, nueva señalización, cambio en el grado de protección, recolocación de monumentos retirados de vía pública, etc. (22 registros, 16,29 % del total). En segundo lugar, se encuentran las relativas a mantenimiento y conservación de los monumentos y otros elementos patrimoniales, relacionadas con limpieza de grafitis, restauración de esculturas, limpieza general, etc. (20 solicitudes, 14,81% del total).

La submateria *Publicidad exterior* destaca por ser la segunda en volumen de registros (23,70 %), las 32 solicitudes se concentran principalmente en las categorías de *Carteles publicitarios* (14 solicitudes, 10,37 %) y *Folletos publicitarios* (12 solicitudes, 8,89%), que en conjunto suponen la mayor parte de las solicitudes.

Respecto a la categoría *Folletos publicitarios*, cabe destacar la presencia de escritos relacionadas con la publicidad de prostitución, si bien tales quejas no son especialmente numerosas, y por su contenido no son competencia municipal. La competencia de la Dirección General de Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano en esta materia, referida a carteles y folletos, se concreta en la tramitación de expedientes sancionadores por el reparto de publicidad o pegado de carteles independientemente del contenido que se publicite en los mismos, cuya competencia es de la Comunidad de Madrid.

La submateria *Programas y eventos culturales* es la tercera en volumen de registros (21), que suponen el 15,56 % del total. Refleja el impacto de la programación de difusión cultural que realiza la Dirección General para dar a conocer el patrimonio cultural de la ciudad. La distribución de estas SYR no es homogénea a lo largo del año, sino que se concentra en dos momentos claramente definidos que se corresponden con hitos en la programación anual. El mes de febrero es el que concentra mayor volumen de registros (7, el 33,3 % del total en esta submateria), que coincide con el inicio de la primera campaña de Pasea Madrid en 2025. Un segundo bloque relevante se sitúa en el inicio del último cuatrimestre, septiembre y octubre acumulan el 38,10 % del total de esta submateria, debido a la celebración en el mes de octubre de Madrid Otra Mirada (MOM) y de la primera edición de Madrid es Paisaje. Estos tres programas de difusión del patrimonio cultural son los más importantes de la Dirección General en número de actividades y relevancia.

La submateria *Mobiliario urbano* es la siguiente en número de solicitudes (18 registros, 13,33%). Es preciso subrayar la importante disminución de solicitudes respecto al año anterior. El cambio se ha producido en las reclamaciones sobre aseos públicos, que se ha reducido aproximadamente un 85,5% (117 en 2024 frente a 14 en 2025). La notable diferencia de quejas de aseos entre los años 2024 y 2025 esta motivada por la implantación en el año 2024 de un aseo en la C/ Pedroñeras. Este elemento, que fue solicitado por la Junta Municipal de Hortaleza para dar servicio al parque de Villa Rosa, no fue bien acogido en un primer momento por los vecinos, que reclamaban que se situase en el interior del parque. Desde la Dirección General se respondieron todas las quejas justificando las razones que no permitían su instalación dentro del parque.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ELENA HERNANDO GONZALO - DIRECTORA GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL Y PAISAJE URBANO
Fecha Firma: 17/04/2026 14:30:50
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CAEICYYU3C2OE6RW

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

El análisis de las sugerencias y reclamaciones presentadas durante el año 2025, reflejado en el apartado 1 de este informe, ha permitido detectar los problemas denunciados y a partir de ellos, se ha intentado mejorar el servicio en los aspectos que se señalan y que, por consiguiente, más afectan a los ciudadanos.

Las incidencias comunicadas por los ciudadanos en relación con la vandalización de monumentos se atienden en su mayor parte a través del contrato de conservación de monumentos de titularidad municipal. Se comprueba la incidencia y se procede a su limpieza o reparación de forma inmediata cuando resulta posible en el marco del mencionado contrato, o bien se programa el estudio de la patología y su futura solución. Cuando lo observado por el ciudadano ya está siendo atendido, se informa sobre los pasos dados y el cronograma previsible de actuación. Por último, existen observaciones que no requieren de actuación por encontrarse el elemento patrimonial en buenas condiciones, respondiéndose en consecuencia.

Las actuaciones de la Dirección General enfocadas a la reducción de reclamaciones en materia de publicidad y la mejora de la prestación del servicio público en este ámbito competencial han consistido en un refuerzo activo solicitado a la empresa concesionaria del contrato denominado “Gestión de Servicio Público de Mobiliario Urbano Municipal Informativo y de Otros Servicios en el Término Municipal de Madrid” sobre la necesidad de incidir en los aspectos objeto de reclamación por las molestias que se ocasionan y, por otra parte, en el control y seguimiento de esas medidas a través de la inspección, tanto del personal de la Dirección, como de la implicación de la Policía municipal en la vigilancia de los aseos con publicidad.

Las sugerencias y reclamaciones que se refieren a la incorporación de nuevos monumentos en el espacio público reflejan el interés de la ciudadanía por incorporar nuevos hitos simbólicos al espacio urbano, así como por la intervención sobre elementos ya existentes mediante reposición, reubicación o sustitución. Este tipo de solicitudes presentan, con carácter general, una complejidad elevada en su materialización dado que la implantación de nuevos elementos conmemorativos requiere la concurrencia de diversos factores, entre ellos la existencia de acuerdos o consensos institucionales, la adecuada justificación de su interés público, así como la imposibilidad de modificación de los integrados en el espacio urbano salvo causas debidamente justificadas.

Las sugerencias y reclamaciones recibidas en relación con el arte se refieren en su mayoría a la realización de murales en distintos emplazamientos de la ciudad. En estos casos, las solicitudes se canalizan teniendo en cuenta la planificación municipal existente en la materia. Se informa a los solicitantes de las actuaciones ya desarrolladas en los distintos distritos y de la posibilidad de que sus propuestas puedan ser valoradas en el marco de futuras programaciones o iniciativas municipales. A nivel cualitativo, se aprecia una demanda creciente de muralismo como herramienta de mejora de la imagen urbana, que suele requerir su canalización dentro de la planificación municipal existente (programas, prioridades territoriales, disponibilidad de soportes, titularidad y autorizaciones correspondientes).

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ELENA HERNANDO GONZALO - DIRECTORA GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL Y PAISAJE URBANO
Fecha Firma: 17/04/2026 14:30:50
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CAEICYYU3C2OE6RW

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

En términos generales las SYR recibidas por la Dirección General de Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano son pocas y se atienden siempre en plazo. Destaca respecto al año 2024 que en 2025 se han recibido varias felicitaciones explícitas. El esfuerzo realizado para atender las sugerencias y reclamaciones de forma ágil y didáctica ha motivado en alguna ocasión la respuesta del ciudadano con una felicitación. Estas felicitaciones subrayan que la queja previa fue correctamente atendida demostrando que la buena gestión de una reclamación puede transformarse en una felicitación.

Las principales mejoras respecto a 2024, según la opinión manifestada por los ciudadanos a través de las SYR, son la limpieza y conservación de monumentos, como demuestra un aumento del reconocimiento ciudadano al trabajo técnico de la Dirección General.

Sin embargo, hay otros ámbitos en los que todavía no se ha logrado este cambio de tendencia. Uno de ellos es la categoría *Visitas guiadas*, que fue uno de los principales focos de reclamaciones en 2024 y se mantiene como ámbito crítico en 2025. Una parte de las reclamaciones se deben a los problemas para acceder a una plaza de las visitas guiadas del programa *Pasea Madrid*. Debido a la fuerte demanda, las plazas se agotan a las pocas horas de abrir la inscripción, sin poder atender todas las peticiones. A pesar de haber ampliado el número de plazas en 2025, sigue habiendo muchas peticiones que no logran plaza, lo que genera descontento y frustración. Con el fin de atender adecuadamente la elevada demanda de estas visitas, en 2026 se está desarrollado una versión digital de *Pasea Madrid* que permitirá disfrutar de muchos de los recorridos de manera autoguiada desde el móvil o tablet, sin limitaciones de calendario, horario u aforo.

Firmado electrónicamente

Elena Hernando Gonzalo
Directora General de Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ELENA HERNANDO GONZALO - DIRECTORA GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL Y PAISAJE URBANO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 14:30:50
CSV : CAEICYYU3C2OE6RW

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCION GENERAL DE DEPORTE

Subdirección General de Gestión Deportiva

Información de Firmantes del Documento

GREGORIO RAMÍREZ ARIAS - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 15:35:06
CSV : C3QBD5JLRNRA6CXY

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

A través del estudio cualitativo de las sugerencias y reclamaciones recibidas a lo largo del año, se analizan las cuestiones que la ciudadanía plantea en relación con su percepción de la oferta de servicios de actividad física y deportiva, del estado y mantenimiento de los centros y equipamientos deportivos, de la aplicación para la inscripción y la reserva de actividades, de los servicios de medicina deportiva y de los eventos, torneos, competiciones, así como de los programas organizados para la promoción del deporte.

Las sugerencias y reclamaciones son una oportunidad para mejorar la calidad de los servicios y dirigir la actuación y los proyectos en beneficio de la ciudadanía.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

A lo largo del año 2025 se registraron un total de **1.196 solicitudes** de entrada en la dirección general de deporte en el sistema de sugerencias y reclamaciones, un 161% más que el año anterior.

De las 1.196 entradas, 947 fueron reclamaciones, 225 sugerencias y 24 felicitaciones.

Por otra parte, se han recibido **387 consultas** procedentes de registro telemático, remite Madrid, o de correos directos a la dirección general, a concejalía u otros. De ellas, 242 fueron introducidas en el sistema SYRCI al considerar que eran reclamaciones y disponer de los datos necesarios para ello en las aplicaciones Cronos y SYRCI y otras 36 se instaron a los solicitantes a realizar sus peticiones por el sistema.

Adicionalmente, por la aplicación de registro BAREG han entrado este año **78 escritos** a los que se les ha dado tratamiento de reclamación.

Igualmente, a raíz de las 12 encuestas realizadas durante el año 2025, se recibieron en total **1.646 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como respuesta a la pregunta abierta de cada una de ellas. Muchas de ellas fueron felicitaciones, especialmente por las actividades de deporte en la calle y por el personal que presta los servicios deportivos sanitarios.

De entre todas las solicitudes recibidas, un 35,8% están relacionadas con el uso de las instalaciones deportivas municipales y 2,78% con torneos y competiciones.

Respecto a los tiempos medios de tramitación, ha habido un empeoramiento respecto al año anterior debido a la gran movilidad y falta de personal en el departamento. A pesar de ello, el 65,05% de las sugerencias y reclamaciones fueron tramitadas antes de un mes, la

Información de Firmantes del Documento
GREGORIO RAMÍREZ ARIAS - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 15:35:06
CSV : C3QBD5JLRNRA6CXY
MADRID

mitad de tiempo que marca la ordenanza como plazo máximo de tramitación. La media global de tiempo de resolución ha sido de 25,91 días.

Para la elaboración de las respuestas a las reclamaciones se han solicitado 912 informes a las distintas unidades técnicas.

De las solicitudes recibidas en el año 2025, el 60% están localizadas en los distritos. El distrito con más entradas ha sido Arganzuela, seguido de Retiro, Latina, Fuencarral-El Pardo y Barajas. Los distritos con menos solicitudes han sido San Blas-Canillejas y Usera.

Las categorías con más reclamaciones o sugerencias han sido las referentes a la aplicación de reservas y entradas, los tres cubos Gym situados al aire libre, las piscinas de verano, el deporte en la calle, bádminton y la instalación de BMX.

1.1. INSTALACIONES DEPORTIVAS

Las instalaciones deportivas y el equipamiento básico permiten garantizar la prestación de servicios deportivos óptimos y el desarrollo de una adecuada programación deportiva del Ayuntamiento de Madrid.

Las principales causas o motivos que han determinado la presentación de sugerencias y reclamaciones en la Dirección General de Deporte relacionadas con el uso de las instalaciones deportivas han sido derivadas de:

- Solicitud de más pistas de bádminton en los centros deportivos municipales ha conllevado 84 reclamaciones, el 7% del total.
- La instalación circuito BMX en Arganzuela ha recibido 62 reclamaciones, 5,2% del total, debido a múltiples causas como la solicitud de apertura en julio de la instalación o la organización del campamento de verano.
- Desacuerdo con la necesidad de realizar reservas de horas concretas para el uso libre de la sala de musculación.
- La solicitud de mesas para la práctica de ping pong en los centros deportivos municipales.

En referencia a las instalaciones de Cubo Gym, que son contenedores convertidos en gimnasio portátil al aire libre con material deportivo, se han presentado 139 reclamaciones, 11,6% del total, debidas a:

- Solicitud de ampliación de horarios en los cubo Gym al aire libre y de actualización y ampliación del material utilizado en los cuatro cubos.

Información de Firmantes del Documento
GREGORIO RAMÍREZ ARIAS - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 15:35:06
CSV : C3QBD5JLRNRA6CXY
MADRID

- Solicitudes de devolución del dinero de las clases de cubo Gym no impartidas como consecuencia de la ausencia del profesorado o del cierre del parque de El Retiro por inclemencias meteorológicas.
- Problemas con las obras realizadas por la Junta de Distrito en el enclave cercano al Cubo Gym ubicado en Las Tablas.

En relación con las piscinas de verano se han presentado 102 reclamaciones, 8,5% del total, por los siguientes motivos:

- Posibilidad de anular las entradas adquiridas (como consecuencia de que ya es posible anular otras actividades con devolución de importe).
- Escasez de piscinas de verano en los distritos de Arganzuela y Centro: las 365 entradas diarias de la piscina de Peñuelas se agotan rápidamente.
- Escasez de plazas en el total de las piscinas de verano en Madrid
- Escasez de piscinas de natación durante el mes de agosto y pocas calles habilitadas para ello
- Modificación del calendario de las piscinas de verano: que abran antes y cierren después
- Reclamaciones relacionadas con el porcentaje de reserva de entradas en las taquillas de los centros deportivos.
- Desacuerdo con que las entradas deban adquirirse telemáticamente.

1.2. ACTIVIDADES DEPORTIVAS: CLASES Y ESCUELAS DEPORTIVAS

Las principales causas o motivos que han determinado la presentación de Sugerencias y Reclamaciones en la Dirección General de Deporte relacionadas con las clases y escuelas han sido derivadas de:

- La supresión de algún grupo de marcha nórdica en Aluche y Playa Victoria ha supuesto 67 reclamaciones, 5,3%del total, debido a la falta de profesorado suplente para impartir estas actividades.

- 46 reclamaciones (3,66%) por diferentes motivos relacionados con las inscripciones y renovaciones en las actividades deportivas mensuales. La causa principal ha sido la modificación del procedimiento de cobro en septiembre y la no renovación automática del pádel por nivel.

- Petición de aumento de clases en determinados horarios y centros deportivos con gran demanda.

Información de Firmantes del Documento
GREGORIO RAMÍREZ ARIAS - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 15:35:06
CSV : C3QBD5JLRNRA6CXY
MADRID

1.3. SERVICIOS DEPORTIVOS

Las principales cuestiones planteadas sobre diferentes servicios han sido las siguientes:

- Normativa. Desacuerdo y solicitud de modificación de la misma, 63 reclamaciones. 5,26% del total. La gran mayoría derivadas de la modificación del tiempo de reserva de 49 a 45 horas.

- Bonificaciones. Se han recibido 29 reclamaciones relativas a la aplicación de bonificaciones especialmente por la tramitación y la aplicación de los descuentos en el caso de personas con discapacidad y familias numerosas. (2,3% de las reclamaciones recibidas)

- Organización de eventos y pruebas. El ruido y las molestias derivados de ellos han supuesto 15 reclamaciones

Han entrado en total 290 reclamaciones, 23% del total, dirigidas a la página web o la aplicación por las siguientes causas:

- Gran parte debido a que la demanda supera la oferta en algunas actividades y horarios determinados y la aplicación solo permite obtener plaza a las primeras personas en entrar.

- Debido a que algunos móviles han quedado obsoletos para el uso de la aplicación.

- Incidencias con la aplicación o la página web en días puntuales,

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Adecuación de los horarios en los Cubo Gym al aire libre:

El contrato para los cuatro cubo Gym al aire libre tiene un número de horas determinadas que no pueden ser ampliadas. No obstante, se han realizado periódicamente evaluaciones del uso de estas instalaciones para repartir los horarios de los cubos en función de la demanda.

Renovación de material para los cubo Gym al aire libre.

Se ha actualizado y ampliado el material de los cubo Gym de Chamartín, Retiro, Madrid Río y Las Tablas.

Información de Firmantes del Documento
GREGORIO RAMÍREZ ARIAS - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 15:35:06
CSV : C3QBD5JLRNRA6CXY
MADRID

Devolución inmediata de clases no impartidas en los cubo Gym

Por otra parte, se ha habilitado un procedimiento de devolución del dinero a “monedero” a todas las personas inscritas en cada una de las clases de cubo Gym no impartidas bien por ausencia del profesor o cierre del parque del Retiro.

Cambio de horas de antelación de reserva de actividades

En marzo se realizó una modificación en el tiempo de reserva para clases abiertas y uso libre que se redujo de 49 a 45 horas para evitar la coincidencia de las personas que acceden a los centros deportivos con el código QR y las que reservan online para el día siguiente, e impedir el bloqueo de la aplicación.

Implantación del carné virtual

A lo largo del año se ha implantado el uso del carné virtual en todos los centros deportivos. Con esta medida se trata de promover el menor uso de papel por parte de la ciudadanía y evitar un posible uso fraudulento de descuentos.

No obstante, se mantiene la posibilidad de utilizar la tarjeta física para aquellas personas que están afectadas por la brecha digital como puede ser el caso de personas mayores o niños.

Nuevas formas de pago

Se ha implementado una nueva forma de pago telemático a través de la aplicación o del portal web de deporte para adquirir servicios deportivos municipales. Además de los métodos existentes de pago con tarjeta y monedero, a partir del mes de junio también se puede pagar con Bizum, Google Pay y Apple Pay. Se publica un anuncio en la aplicación y en la web para difundir esta información entre los usuarios.

Aumento del porcentaje de reserva de entradas en la taquilla de piscinas de verano

Se ha incrementado el porcentaje del 10% al 20% por turno y día la venta presencial en entradas de piscina de verano en las taquillas de los centros deportivos.
Por otra parte, estas entradas podrán ser adquiridas por parte de toda la ciudadanía.

Dotación de Bastones de Marcha Nórdica para Centros Deportivos Municipales

Se ha procedido a la adquisición de bastones de marcha nórdica con el objetivo de dotar a los centros deportivos municipales del material necesario para la impartición de esta actividad, asegurando así que se pueda contar con los recursos adecuados para ofrecer sesiones de calidad. Esta iniciativa pretende fomentar la práctica deportiva saludable, facilitando el acceso a la marcha nórdica, muy demandada por la ciudadanía.

Información de Firmantes del Documento
GREGORIO RAMÍREZ ARIAS - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 15:35:06
CSV : C3QBD5JLRNRA6CXY
MADRID

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

En el mes de junio se reestableció el plazo de 49 horas, tras realizar mejoras en los procesos de reserva que permitieron un mejor rendimiento de la aplicación en momentos de alta demanda. A partir de ese momento cesaron las reclamaciones de personas usuarias que solicitaban que se volviera a la reserva con 49 horas

No obstante, continúan las reclamaciones relativas a la dificultad de obtener plaza a través de la aplicación y la página web. En gran medida motivadas por que la demanda supera a la oferta en determinadas horas y actividades, y más especialmente tras el proceso de estabilización del personal.

Firmado electrónicamente
EL DIRECTOR GENERAL DE DEPORTE
Gregorio Ramírez Arias

Información de Firmantes del Documento
GREGORIO RAMÍREZ ARIAS - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 15:35:06
CSV : C3QBD5JLRNRA6CXY
MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES

Información de Firmantes del Documento

RAFAEL CABRERA YAGÜES - DIRECTOR GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/05/2026 11:24:08
CSV : COPK2CCPEGGWEWQI

1. ANÁLISIS CUALITATIVO

El presente informe recoge un análisis cualitativo de las sugerencias y reclamaciones (SyR) recibidas por la Dirección General de Programas y Actividades Culturales durante el ejercicio 2025 con el fin de identificar patrones, tipologías de incidencias, percepciones ciudadanas y áreas de mejora en la gestión cultural municipal.

De las 16 sugerencias y reclamaciones tramitadas, se identifican las siguientes categorías más relevantes:

1.1. Sugerencias y Reclamaciones relacionadas con la gestión

-Se detectan incidencias durante el primer día de puesta en marcha de la recaudación de precios públicos de los conciertos de la Banda Sinfónica Municipal en el que se produjeron cobros indebidos.

-Asimismo, se recibe sugerencia para implantar un sistema de penalizaciones para las personas que no acudan a las actividades y eventos.

1.2. Acceso a la cultura: accesibilidad

-Se solicita la ampliación del número de asientos disponibles en el Parque del Retiro durante los conciertos dominicales del templete, señalando que, en determinadas ocasiones, hay personas mayores que no pueden sentarse.

1.3. Propuestas relacionadas con inversiones municipales

-Se reclama la adecuación del auditorio del parque Juan Carlos I para la celebración de eventos musicales, con el fin de evitar el uso de las zonas verdes del propio parque para este tipo de actividades.

1.4. Solicitudes fuera del ámbito competencial o carentes de fundamento

-Una parte relevante de las solicitudes corresponde a materias fuera de la competencia municipal, como las relacionadas con el Bono Cultural estatal y la Orquesta de la Comunidad de Madrid (ORCAM). Esto evidencia la necesidad de mejorar la información al ciudadano sobre las competencias de las diferentes Administraciones Públicas.

Información de Firmantes del Documento
RAFAEL CABRERA YAGÜES - DIRECTOR GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/05/2026 11:24:08
CSV : COPK2CCPEGGWEWQI

-Asimismo, se plantea extender la gratuidad a actividades de carácter no religioso, al considerar el reclamante que este criterio se aplica actualmente, de forma predominante, a propuestas de carácter religioso. En relación con esta cuestión, conviene señalar que dicha creencia responde a percepciones o estereotipos que no se corresponden con la realidad. A este respecto, se desea trasladar que la aplicación de precios o gratuidad se rige por criterios objetivos y generales, ajenos al carácter religioso o laico de las actividades, con el fin de garantizar un tratamiento equitativo de todas las iniciativas.

2. MEDIDAS Y LÍNEAS DE MEJORA

A partir del análisis cualitativo, se adoptaron las siguientes actuaciones:

2.1. Sugerencias y Reclamaciones relacionadas con la gestión

- Se resolvieron satisfactoriamente todas las devoluciones de ingresos indebidos por la venta online de entradas de la Banda Sinfónica Municipal de Madrid durante la primera jornada de apertura de la plataforma habilitada para la aplicación de los precios públicos aprobados.

-Actualmente, se está estudiando la implementación de un sistema de penalizaciones para evitar el absentismo en las actividades culturales gratuitas promovidas desde esta Dirección General.

2.2. Acceso a la cultura: accesibilidad y gratuidad

-En relación con la solicitud de ampliación del número de asientos disponibles en el Parque del Retiro durante los conciertos dominicales del templete, se informa a la reclamante de que la ocupación de los espacios está condicionada por la necesidad de mantener zonas de paso libres.

Asimismo, se asumió el compromiso de adoptar medidas de mejora dentro de las posibilidades existentes. En este sentido, actualmente se está estudiando la viabilidad de proponer una discreta ampliación del número de sillas en la próxima contratación del servicio, medida que está condicionada a la autorización previa del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.

2.3. Propuestas relacionadas con inversiones municipales

-En relación con la solicitud de adecuación del auditorio del parque Juan Carlos I para la celebración de eventos musicales se ha venido analizando distintas alternativas de gestión con el fin de determinar la fórmula más adecuada y eficiente para su ejecución. Asimismo, se han recibido diferentes propuestas de interesados en colaborar en la gestión.

Información de Firmantes del Documento

RAFAEL CABRERA YAGÜES - DIRECTOR GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/05/2026 11:24:08
CSV : COPK2CCPEGGWEWQI

MADRID

Con fecha de 12 de enero se publicó en el Boletín oficial del Ayuntamiento de Madrid la Resolución de la SGT del Área de Cultura, Turismo y Deporte por la que se da publicidad a las iniciativas presentadas para la reforma y explotación como concesión de dominio público del Auditorio situado en el Parque Juan Carlos I y se abre un plazo (hasta el 11 de febrero de 2026) para que otras personas interesadas presenten solicitudes alternativas.

2.4. Solicitudes fuera del ámbito competencial o carentes de fundamento

-En relación con las solicitudes correspondientes a materias fuera de la competencia municipal se ha informado a los reclamantes sobre esta circunstancia indicándoles la Administración Pública competente a la que deben dirigirse.

-En cuanto a la reclamación de gratuidad a actividades culturales de carácter no religioso se le indica a la reclamante que el Área de Cultura, Turismo y Deporte no atiende al carácter religioso o laico para determinar la gratuidad de las actuaciones, sino fundamentalmente a razones de interés general, así como a los costes derivados de la organización.

3. EVALUACIÓN CUALITATIVA

Nuestro deseo es dar una respuesta amable a todas las solicitudes, con un enfoque cercano y de servicio, aun cuando algunas de ellas no corresponden al ámbito competencial de esta Dirección General.

Con excepción de aquellas solicitudes que no son competencia de este órgano o que no se ajustan a la realidad de los hechos, se han adoptado las medidas oportunas para atender el conjunto de las peticiones. Algunas han podido resolverse de forma inmediata como la recaudación de ingresos indebidos en un concierto de la BSMM, mientras que otras, como la relativa al parque Juan Carlos I, requieren plazos más amplios al implicar tramitaciones administrativas de mayor complejidad.

Los indicadores de ejecución de aquellas medidas que se implementarán a través de contrataciones o concesiones (Servicio de sillas para los conciertos de la Banda Sinfónica Municipal de Madrid y Auditorio del parque Juan Carlos I) podrían corresponder a los hitos principales de la tramitación administrativa: licitación, adjudicación y ejecución.

Firmado electrónicamente

Director General de Programas y Actividades Culturales

Rafael Cabrera Yagües

Información de Firmantes del Documento

RAFAEL CABRERA YAGÜES - DIRECTOR GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES Fecha Firma: 13/05/2026 11:24:08
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do CSV : COPK2CCPEGGWEWQI

MADRID

ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y HACIENDA

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y HOSTELERÍA

Información de Firmantes del Documento

OLGA MARIA RUIZ CASTILLO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 12:54:19
CSV : C3HHQK6O7R2BZOUJ

MADRID

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

A lo largo del Año 2025, la Dirección General de Comercio y Hostelería, en adelante DGCyH, ha recibido un total de 12 Sugerencias y Reclamaciones, todas ellas han sido contestadas en plazo:

- Por tipo de solicitud, un 83,33% corresponden a reclamaciones (10 reclamaciones) y un 16,67 % corresponden a sugerencias (2 sugerencias).
- Por categoría, el 83,33% hace referencia a mercados (9 reclamaciones y 1 sugerencia), el 8,33% a otros asuntos de comercio (1 reclamación) y el 8,33% restante a la categoría de otros (1 sugerencia).

Del estudio de las 12 SyR se pueden establecer 4 grandes grupos temáticos con el siguiente detalle:

Temática y Detalle	Número de SyR	% sobre total
Contaminación Cruzada	**2**	**16,67%**
Obras y Manipulación Alimentos	1	8,33%
Técnicas Manipulación Alimentos	1	8,33%

Información de Firmantes del Documento

OLGA MARIA RUIZ CASTILLO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 12:54:19
CSV : C3HHQK6O7R2BZOUJ

MADRID

Temática y Detalle	Número de SyR	% sobre total
Mercadillos	**1**	**8,33%**
Puesta en marcha mercadillos intercambio segunda mano entre particulares	1	8,33%
Solicitud Reparación/Mto Instalaciones	**8**	**66,67%**
Apertura Baños	1	8,33%
Reparación ascensor	4	33,33%
Reparación ascensor y limpieza	1	8,33%
Reparación escalera	1	8,33%
Reparación iluminación	1	8,33%
Ubicaciones en vía Pública	**1**	**8,33%**
Situación Incorrecta Menina	1	8,33%
Total general	12	100,00%

Se observa que la mayor preocupación de los ciudadanos se refiere a las actuaciones en el marco de la mejora y correcto funcionamiento de las instalaciones de los mercados municipales. Un 66,67% de las SyR recibidas se circunscriben a este ámbito siendo un 41,67% asociadas a la reparación y correcto funcionamiento de los aparatos elevadores.

Se ha recibido el 16,67% de las solicitudes relacionadas con medidas a tener en cuenta en para evitar contaminaciones alimentarias y un 8,33%, respectivamente, referidas a posibles mercadillos de intercambio entre particulares y la mejora de la situación de un elemento en espacio público.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

La gestión de los mercados municipales en la ciudad de Madrid se realiza a través de concesión administrativa en la que el concesionario, a través de la adjudicación de un contrato administrativo, asume la responsabilidad de la gestión, mantenimiento del mercado y organización interna de los puestos.

Como viene siendo habitual desde esta Dirección General se ha requerido a los concesionarios de los mercados el cumplimiento de sus obligaciones, especialmente velar por el buen funcionamiento del servicio, cumpliendo y haciendo cumplir las normas de funcionamiento establecidas en la nueva Ordenanza de Mercados.

Así mismo, se les ha solicitado con carácter inmediato, se proceda a corregir los posibles incidencias señaladas, girando inspecciones puntuales para comprobar que los cambios se llevan a cabo.

Se han trasladado todas estas necesidades de mejora y reparación diligentemente y el concesionario ha comunicado su solución en el corto plazo.

Información de Firmantes del Documento

OLGA MARIA RUIZ CASTILLO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 12:54:19
CSV : C3HHQK6O7R2BZOUJ

MADRID

De manera resumida se facilitan las soluciones adoptadas en cada uno de los bloques temáticos:

RESUMEN SOLICITUD	RESUMEN RESPUESTA
Solicitud Reparación/Mto Instalaciones	La gestión de los mercados municipales se realiza a través de concesión administrativa, asumiendo responsabilidad de gestión y mantenimiento del mercado. Se traslada necesidad de reparación/mantenimiento y el concesionario del mercado lo soluciona en el corto plazo. Se corrobora situación
Contaminación Cruzada	La normativa en materia de higiene alimentaria obliga a los operadores alimentarios a adoptar las medidas necesarias para evitar cualquier riesgo de contaminación. Estas obligaciones son objeto de control en las inspecciones sanitarias que se realizan de forma periódica.
Mercadillos	La creación de mercadillos en vía pública está regulada por la ordenanza de venta ambulante vigente, la cual únicamente contempla el ejercicio de la venta en la vía pública por parte de personas físicas o jurídicas que se dediquen profesionalmente al comercio al por menor
Ubicaciones en vía Pública	LA DGCyH indica a la entidad responsable la recolocación de la menina del Templo de Debod

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

El Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, a través de la Dirección General de Comercio y Hostelería, en el ámbito de sus competencias propone de líneas general de actuación en materias de comercio y mercados municipales, planifica y gestiona subvenciones municipales dirigidas a mercados y fomento del sector comercial así como propone medidas de regulación, dinamización, desarrollo y promoción de los mercados municipales, entre otras.

En este contexto se conciben los mercados como espacios estratégicos de abastecimiento, cohesión social y dinamización económica sobre los que se han realizado importantes actuaciones:

- Reforma de infraestructuras: mejora de accesibilidad universal, eficiencia energética y sostenibilidad.

- Campañas de dinamización: actividades culturales, gastronómicas, talleres, aulas de cocina, exposiciones.

- Plataforma digital de gestión para mejorar la operativa y transparencia.

Se destaca que la nueva Ordenanza de Mercados Municipales ha incorporado las siguientes mejoras, a partir de 2024:

* Más superficie para degustación.

* Actividades permitidas en zonas comunes (música, ferias, venta temporal).

* Instalación de puntos de recarga eléctrica y zonas para bicicletas.

* Introducción de economía circular y eficiencia energética.

* Regulación de cesión de locales y contratos de uso temporal.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

OLGA MARIA RUIZ CASTILLO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 12:54:19
CSV : C3HHQK6O7R2BZOUJ

* Refuerzo de la seguridad jurídica y flexibilidad horaria.

En paralelo, la Dirección General de comercio y Hostelería, ha visto aprobada, a finales de 2025, su Estrategia Integral de Fortalecimiento de la Actividad Comercial y Hostelera de la Ciudad (EIFACH), contemplando, entre otros, un ambicioso objetivo estratégico destinado a la mejora y modernización de sus mercados.

De los más de 95 millones de euros que prevé la EIFACH en su conjunto, la inversión en sus mercados municipales se cifra en algo más de 13 millones de euros anuales (2025, 2026 y 2027)

La partida principal corresponde a la modernización de los mercados (de media anual se prevé invertir 11,82 millones de euros), que incluye 6,17 millones en subvenciones directas, 367.000 € en ayudas de promoción y dinamización, 98.367 € para el Aula de Cocina, 186.000 € para la implantación de una plataforma de gestión (años 2026 y 2027), 40.000 euros van destinados a la cátedra de mercados sostenibles desarrollada con la Universidad Francisco de Vitoria, y 2,66 millones se dirigen a campañas de publicidad y promoción del sector.

Los 2,3 millones restantes se destinan a actuaciones estructurales de mantenimiento y a la bonificación del 95 % de la cuota íntegra del IBI, que supone unos 2,2 millones de euros anuales de media. A estas cantidades se suman 300.000 euros para fomentar el empleo y el relevo generacional, y 750.000 euros para el fomento de la digitalización (como media de los tres años)

Adicionalmente, cabe destacar el programa Todo está en Madrid como un ambicioso proyecto dirigido a facilitar dos objetivos principales, la promoción y publicidad de toda la oferta comercial, hostelera, hotelera y de servicios de la ciudad, de sus mercados (ubicación, oferta…) y la digitalización de todos los establecimientos que, de manera totalmente gratuita, quieran sumarse al programa. La web del programa Todo está en Madrid, así como la app diseñada y puesta en funcionamiento para Android y iOS en 2023, se configuran como una guía digital plurilingüe y georreferenciada de todos los establecimientos y servicios del municipio de Madrid, dando una difusión importante a todo su contenido.

Durante 2025 se han implementado una serie de mejoras y nuevas funcionalidades en la web y app del programa, entre las que se incluye la creación de páginas monográficas dedicadas a los mercados municipales, mercadillos u otros programas, además de la integración de las últimas tendencias en tecnología y desarrollos online.

No tendría sentido diseñar esta herramienta digital sin ir acompañada de un programa de promoción y publicidad de nuestros mercados.

Esta Dirección General desarrolló en 2025 una campaña de promoción de mercados municipales, muy amplia y bien valorada, en la que además de la exposición en soportes urbanos se desplegó su difusión en prensa generalista y especializada, todo ello en noviembre 2025.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

OLGA MARIA RUIZ CASTILLO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 12:54:19
CSV : C3HHQK6O7R2BZOUJ

Olga Ma Ruiz Castillo
Directora General de Comercio y Hostelería

(Firmado electrónicamente)

Información de Firmantes del Documento

OLGA MARIA RUIZ CASTILLO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 12:54:19
CSV : C3HHQK6O7R2BZOUJ

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO

Información de Firmantes del Documento

ARMANDO JACOBO TEIXEIRO FEIJOO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 09:37:03
CSV : CIKUX4WC4QCNMEVA

MADRID

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2025.

Desde la unidad gestora de la Dirección General del Instituto Municipal de Consumo, se han tramitado 20 sugerencias/reclamaciones, número similar al de ejercicios anteriores y muy bajo en relación con la cantidad de expedientes de consumo gestionados y en comparación con la cantidad de ciudadanos afectados por la actuación de esta Dirección General. dado el escaso número de SYR recibidas, una sola De llas ya supone el 5% del total.

Por parte del **servicio de Inspección** se ha tramitado un SYR de un ciudadano que solicitaba la inspección de establecimientos para el marcado de precios utilizando este medio y no el correcto.

Por parte del **servicio de arbitraje** se han tramitado los siguientes:

- Uno era la solicitud de una ciudadana para poder participar como árbitro de esta junta municipal.

- Un ciudadano se quejaba por la inadmisión de su escrito para la realización de un arbitraje.

Información de Firmantes del Documento

ARMANDO JACOBO TEIXEIRO FEIJOO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 09:37:03
CSV : CIKUX4WC4QCNMEVA

MADRID

- Dos SYR por demora en la tramitación.

Por parte del **servicio de información** se han tramitado los siguientes:

- Una felicitación.
- Un ciudadano presenta documentación para una reclamación que se estaba tramitando por este medio y no por el que corresponde.
- Una persona se queja por no darle los datos personales de otra persona, sin su autorización.
- Un ciudadano nos informa de un error en la página Web.
- Un ciudadano nos pide aclaración de una información facilitada por la OMIC.
- Una empresa nos facilita información por este medio.
- Un ciudadano por este medio nos solicita información de consumo.
- Un ciudadano nos informa de un error en su dirección de correo electrónico.
- Una persona se queja del trato recibido.
- Una queja por la cita previa.
- Una queja por la cita telefónica
- Cuatro ciudadanos se quejaron por demora en tramitación de expedientes.

En definitiva, puede observarse que e mayor número de reclamaciones recibidas, independientemente del servicio destinatario, corresponden a **retrasos en la tramitación**.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

Desde marzo de 2020 se habilitó un correo electrónico en la OMIC Central para consultas y presentación de reclamaciones, además de los canales ya existentes a través de la sede electrónica y de la recepción por correo postal. Este servicio, dada la amplia demanda y utilización conseguida se mantiene abierto en la actualidad. Durante los meses de marzo y abril de ese año, con objeto de mantener el servicio a la ciudadanía, se montó un servicio de atención al consumidor de manera telefónica y mediante correo electrónico, además de los canales existentes en la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid.

Información de Firmantes del Documento

ARMANDO JACOBO TEIXEIRO FEIJOO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 09:37:03
CSV : CIKUX4WC4QCNMEVA

MADRID

Todas estas medidas se difundieron para el conocimiento de todos los consumidores madrileños, a través de la web y de las redes sociales propias de la Dirección General del Instituto Municipal de Consumo. En junio del mismo año se restauró la atención personalizada con cita previa, sustituyendo la atención presencial por atención telefónica.

Desde principios de 2022, en la OMIC Central se recuperó la atención presencial con cita previa, de modo que actualmente el consumidor puede optar por ser atendido presencialmente o por vía telefónica. También se atiende a los consumidores que se personan sin cita.

También se ha realizado un gran esfuerzo en materia de divulgación para información general sobre consumo y también especializada en determinadas temáticas atendiendo a las demandas del mercado, como es el caso de las tarifas aplicables a los suministros energéticos y el bono social, poniendo especial énfasis en la atención de los consumidores más vulnerables. Todo ello difundido a través de distintas vías como son los contenidos promocionales y de actualización sectorial a través de la página web, la creación de redes sociales propias de la Dirección General, los amplios programas de formación a los consumidores y empresarios y la elaboración de contenidos digitales especialmente en formato video.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor en su conjunto gestiona anualmente casi 15.000 reclamaciones, denuncias y quejas en materia de consumo y también casi 15.000 consultas formuladas por consumidores para conocer sus derechos y sistemas de resolución a sus conflictos.

Como consecuencia de este elevado volumen de expedientes en trámite, el alta de los mismos en la aplicación informática a través de la que se gestionan sufre demoras. Trabajamos en poder acortar los plazos de alta de expedientes y en la agilización de la tramitación de estos, de modo señalado intentando mantener cubiertos todos los puestos de trabajo implicados en esta tarea,

En lo referente al Sistema Arbitral de Consumo, su regulación fue sustancialmente modificada en el año 2024 y ha dado lugar a un notorio incremento de las solicitudes cuya tramitación corresponde a la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid. En concreto, las solicitudes dadas de alta en el primer semestre en este órgano han aumentado en un porcentaje que supera el 100% respecto al mismo período del año anterior.

Como consecuencia del incremento señalado y a pesar del esfuerzo que se está llevando a cabo desde los servicios administrativos de este órgano, se ha generado una cierta demora en el alta y revisión inicial de las solicitudes de arbitraje. En este sentido, se ha reforzado la plantilla con cinco personas nuevas, aparte de que, igual que en el caso de la OMIC, se intentan mantener cubiertos todos los puestos de trabajo ya existentes. Igualmente, se está trabajando en una mejora del sistema informático, de forma complementaria.

Información de Firmantes del Documento

ARMANDO JACOBO TEIXEIRO FEIJOO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 09:37:03
CSV : CIKUX4WC4QCNMEVA

MADRID

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Todas las medidas anteriores contribuyen a dar difusión y a mejorar la información y la formación de los consumidores, que se pone a su alcance sin necesidad de acudir a nuestras oficinas, manteniendo estas su servicio para consultas personalizadas específicas, así como para la gestión de reclamaciones y solicitudes de arbitraje.

El número de expedientes tramitados en el conjunto de los servicios de la Dirección General del Instituto Municipal de Consumo, el número de consultas recibidas, comparado con el número de quejas o reclamaciones recibidas a través del SYR indican claramente que las medidas correctoras descritas en apartados anteriores son eficaces.

Por otra parte, las encuestas que realizamos en cuanto a la valoración ciudadana del servicio que presta la OMIC son muy favorables.

1 OMIC Central **21** OMIC de Distrito	**14.909** Reclamaciones tramitadas	**14.928** Consultas atendidas	**87,76%** Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la información y orientación recibidas	**93,51%** Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el trato recibido	**55,70%** Porcentaje de Mediaciones positivas de la OMIC

En cuanto a los tiempos de respuesta de las SYR se encuentran el 100 % atendidas en el periodo más corto de los tramos estipulados.

Firmado electrónicamente

Armando Teixeiro Feijoo
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO

Información de Firmantes del Documento

ARMANDO JACOBO TEIXEIRO FEIJOO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 09:37:03
CSV : CIKUX4WC4QCNMEVA

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO SÁNCHEZ DÍAZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 16:47:19
CSV : CEVJBR2NEJS26XRV

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

El análisis de sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2025 en la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos (32) muestra un leve descenso en comparación con el ejercicio anterior. En concreto, en materia de la competencia de la Subdirección General de Selección se han recibido un total de 22 (18 reclamaciones, 3 sugerencias y 1 felicitación), lo que supone un 69% sobre el conjunto de las asignadas a la unidad gestora de esta Dirección General.

De las 18 **reclamaciones**, se han inadmitido 16 por no proceder su tramitación por este sistema, al no ser el cauce para la presentación de reclamaciones, sugerencias o peticiones relacionadas con procedimientos selectivos convocados, y se han contestado 2 relativas, una, a la información publicada en la web municipal sobre procesos selectivos y, otra, a las condiciones de climatización en el desarrollo de un examen de un proceso selectivo.

Respecto de las 3 **sugerencias**, se han referido, 2 a los procesos dirigidos a personas con discapacidad intelectual y otra, sobre las medidas de agilización de los procesos selectivos, habiendo sido debidamente atendidas.

Por su parte, la **felicitación** iba dirigida al personal de apoyo en la realización de las pruebas.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO SÁNCHEZ DÍAZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 16:47:19
CSV : CEVJBR2NEJS26XRV

A lo largo de 2025, en la Subdirección General de Selección, se han recibido 21.414 instancias de participación en procesos selectivos y han sido convocados un total de 56.911 a la realización de pruebas selectivas. A la vista de lo anterior, consideramos que las reclamaciones en materia de oposiciones durante el ejercicio de 2025 han tenido una escasa relevancia estadística haciendo innecesario un análisis mayor.

En relación a las reclamaciones presentadas en la Subdirección General de Situaciones Administrativas, Funcionarios Interinos y Registro de Personal, se han formulado 7 reclamaciones, 5 son relativas a centros docentes, de las cuales 3 reclaman la falta de recursos humanos en los centros educativos, 1 solicita la modificación de la normativa relativa al horario de Personal de Oficios y Servicios Internos en los centros docentes y la otra reclama sobre el personal adscrito a un colegio concreto. Por otra parte, 2 están relacionadas con el nombramiento de personal funcionario interino. En concreto, 1 de ellas reclama la contratación de más personal mientras que la otra reclama su no nombramiento en una categoría concreta.

Asimismo, se han formulado 2 felicitaciones dirigidas a personal del Servicio de Funcionarios Interinos.

Todas ellas fueron debidamente contestadas sin que se identificara la necesidad de acciones adicionales.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Siguiendo la tendencia de los últimos años en materia de Selección, se confirma prácticamente la ausencia de reclamaciones debidas a incidencias producidas en la realización del trámite electrónico para la presentación de solicitudes de participación en procesos selectivos, así como a problemas con la pasarela de pago de la tasa por derechos de examen, como resultado de las mejoras en el aplicativo y la información que se traslada a los ciudadanos, con el fin de subsanar las deficiencias y mejorar el servicio.

En la misma línea, también se atribuye al funcionamiento satisfactorio del formulario en la web (implantado en 2021), como canal para la solicitud de información personalizada sobre procesos selectivos, destinado a recibir todas las cuestiones que se planteen en materia de Selección que afecten a esta Subdirección General.

Otro aspecto importante ha sido continuar la mejora en la publicación de los contenidos en el espacio web de Oposiciones, con objeto de dar respuesta a la demanda de información de los candidatos.

Desde la Subdirección General de Situaciones Administrativas, Funcionarios Interinos y Registro de Personal, se ha procedido a reforzar los efectivos necesarios para la vigilancia de los centros docentes públicos que corresponda al Ayuntamiento de Madrid, en coordinación con los Distritos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

A pesar de la escasa incidencia de las solicitudes relacionadas con los procesos selectivos, durante 2025 se ha continuado el proceso de actualización de los procedimientos y de mejora de los aplicativos, a la vista del buen resultado de las acciones y medidas

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO SÁNCHEZ DÍAZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 16:47:19
CSV : CEVJBR2NEJS26XRV

MADRID

correctoras ejecutadas durante los años anteriores, y de la evaluación positiva de los indicadores en el desarrollo de los procesos selectivos gestionados, confirmando que su funcionamiento es correcto y cumple con las expectativas que requiere este servicio, y profundizando en el plan de mejora continua en el marco de los objetivos de la Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos, sin perjuicio de la continuidad en el desarrollo y ampliación de las medidas y actuaciones en 2026.

Respecto a las reclamaciones por falta de personal en colegios, durante el año 2025 se ha nombrado un total de 79 funcionarios interinos de las categorías profesionales de: Personal de Oficios Servicios Internos, Oficial de Edificios y Dependencias y Encargado de Edificios y Dependencias vinculados a centros docentes.

Firmado electrónicamente

El director general de Planificación de Recursos Humanos
ANTONIO SÁNCHEZ DÍAZ

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO SÁNCHEZ DÍAZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 16:47:19
CSV : CEVJBR2NEJS26XRV

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN Y SERVICIOS

Información de Firmantes del Documento

ANGEL RODRIGO BRAVO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 11:53:17
CSV : CZVE6CNUACSYCGJ3

MADRID

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

1.1 EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN CENTRALIZADA

El objeto del informe es analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones (en adelante SyR) relativas el año 2025 en la SG de Contratación Centralizada.

A lo largo de 2025 se han recibido un total de 11 SyR, en concreto:

- En la Oficina de Objetos Perdidos se han recibido un total de 9 SyR, de las cuales 7 son felicitaciones y 2 reclamaciones.
- En el Servicio de Adhesión Centrales de Contratación Externa y Parque Móvil Municipal se han recibido 2 reclamaciones.

Las causas habituales de presentación de SyR, son las siguientes:

- Felicitaciones relacionadas con la eficacia y el buen servicio prestado en la Oficina de Objetos Perdidos, así como por la amabilidad del personal de este, que alcanzan el 63,63 % del total de SyR

Información de Firmantes del Documento
ANGEL RODRIGO BRAVO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 11:53:17
CSV : CZVE6CNUACSYCGJ3
MADRID

- Reclamaciones, en todos los casos por causas ajenas a la operativa de los diferentes servicios, y que alcanzan el 36,36 % restante y que se subdividen en:

    - Reclamación de un objeto cuando ya estaba fuera del plazo de devolución establecido en el Código Civil (9,09 % del total de SyR)
    - Reclamación referente a la empresa adjudicataria del Contrato Específico del Sistema Dinámico de Adquisición de Servicios de Subastas Electrónicas de bienes en desuso de la Dirección General de Contratación y Servicios del Ayuntamiento de Madrid. Concretamente de una de las subastas on line de objetos realizadas (9,09% del total de SyR)
    - Dos reclamaciones referentes a la empresa adjudicataria del Contrato Específico del Sistema Dinámico de Adquisición de Servicios de Subastas Electrónicas de bienes en desuso de la Dirección General de Contratación y Servicios del Ayuntamiento de Madrid. Concretamente de las subastas on line de vehículos municipales de objetos realizadas (18,18 % del total de SyR)

1.2 EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ESTADÍSTICA, PADRÓN Y PROCESOS ELECTORALES

Las principales causas o motivos que han determinado la presentación de sugerencias y reclamaciones en el Sistema municipal se refieren a:

- Relacionadas con bajas en Padrón:
  Por el tiempo transcurrido desde que un habitante (el reclamante) solicita la baja por inscripción indebida en padrón de otro habitante sin que se haya aplicado dicha baja.
  Por tener abierto un expediente por inscripción indebida.
  Por haber sido dados de baja.
  Por aplicación de bajas derivadas del mantenimiento de los padrones de habitantes.

- Relacionadas con trámites en la Sede electrónica:
  Reclamando nuevos trámites en sede electrónica.
  Problemas de acceso a la misma.
  Errores en la información de los trámites de la Sede Electrónica.
  Problemas de uso o retraso en la resolución de los nuevos trámites incorporados a la Sede Electrónica.

- Relacionadas con la obtención de certificaciones de empadronamiento:
  Problemas con el acceso a la sede electrónica o consultas de su funcionamiento.
  Por no haberlos recibido.
  Por errores en su contenido.
  Por dificultad en conseguir certificados específicos, por ejemplo certificados históricos.

Información de Firmantes del Documento

ANGEL RODRIGO BRAVO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 11:53:17
CSV : CZVE6CNUACSYCGJ3

MADRID

- Relacionadas con el empadronamiento:
  Por falta de justificación criterios para el empadronamiento.

- Relacionadas con la Normativa:
  Desacuerdos con lo establecido en la normativa o con la forma de aplicarse, y sugerencias de modificaciones normativas.

- Relacionadas con Callejero:
  Reclamando correcciones o modificaciones en domicilios de empadronamiento.

- Relacionadas con el Censo de Locales:
  Solicitando altas en la base de datos del Censo de Locales del Ayuntamiento de Madrid.

- Relacionadas con la actualización de datos estadísticos de la ciudad de Madrid.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

2.1 EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN CENTRALIZADA

En relación con la Reclamación sobre un objeto fuera del plazo de devolución establecido en la normativa vigente (9,09 % del total de SyR), las actuaciones realizadas, una vez que la Oficina de Objetos Perdidos tuvo conocimiento de esta, se encauzaron para devolver el objeto a su dueño, pese a que había pasado el plazo de reclamación del objeto que establece el Código Civil.

Además, se ha establecido un nuevo protocolo de actuación tal y como se refleja en las acciones de mejora, recogidas en la evaluación de la Carta de Servicios 2026, consistente en este caso, en cargar los móviles cuando se recepcionan en la oficina, con el objetivo de que se active la localización de este si el aparato cuenta con ella y puedan reclamarse en tiempo y forma.

En cuanto a las reclamaciones derivadas de las diferentes subastas electrónicas (27,27 % del total de SyR), se han comunicado a las diferentes empresas adjudicatarias para que subsanaran el objeto de la reclamación.

2.2 EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ESTADÍSTICA, PADRÓN Y PROCESOS ELECTORALES

Desde esta Dirección General de Contratación y Servicios, gestora de estas Sugerencias y Reclamaciones, en el presente informe de evaluación se señalan diferentes áreas en las que se han detectado deficiencias o mejoras en las que se está trabajando, al objeto de, por un lado, adaptar la gestión del empadronamiento a lo establecido en la normativa de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de Régimen Jurídico del Sector Público, facilitar los trámites administrativos padronales, actualizar el estado de los ciudadanos en el Padrón de Habitantes, avanzar en el cumplimiento de la obligación de comunicar a las distintas administraciones sus modificaciones en el

Información de Firmantes del Documento

ANGEL RODRIGO BRAVO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 11:53:17
CSV : CZVE6CNUACSYCGJ3

MADRID

empadronamiento, reduciendo las cargas administrativas, y por otro, facilitar a la ciudadanía el ejercicio del derecho de voto (dado que el censo electoral tiene como base el Padrón de Habitantes).

Las SyR analizadas cuyo resumen se recoge en el punto anterior podrían clasificarse en

1.- Aquellas relacionadas con requisitos, procedimientos, y otros aspectos normativos de carácter estatal que escapan a la competencia del Ayuntamiento.

2.- Aquellas relacionadas con los trámites padronales propiamente dichas, que sí son responsabilidad municipal y que en todos los casos tienen que ver con la inexistencia de trámites padronales electrónicos, o con su mal funcionamiento desde el punto de vista ciudadano.

La principal medida adoptada tiene que ver con la continuidad en la **implantación de la nueva herramienta informática de gestión del Padrón.** Desde finales del año 2022 se comenzó a implantar una nueva aplicación informática de gestión del empadronamiento para modernizar la gestión del empadronamiento y adaptarla a los requisitos de la administración electrónica. Durante el año 2023 se materializó la puesta en producción, realizándose las depuraciones precisas para adaptarla a las necesidades reales y la resolución de las incidencias relacionadas con la implantación. Este proceso que se ha continuado durante el año 2024, especialmente en los trámites llamados procesos masivos que generan múltiples comunicaciones con los ciudadanos, como las como Renovaciones, Confirmaciones y Bajas por Inscripción Indebida, con el objetivo de actualizar la base de batos del Padrón de Habitantes. De forma mayoritaria se han recibido reclamaciones relacionadas con los expedientes abiertos a los ciudadanos para tramitar una baja cuando la inscripción en el domicilio actual es indebida. Debido a la implantación de la nueva aplicación informática, estos expedientes experimentaron importantes retrasos. Durante el año 2024 se reanudó su tramitación con un aumento significativo de las comunicaciones remitidas a los ciudadanos. No obstante, el retraso por la dilación de la aplicación de la baja a los habitantes que no residían en un domicilio determinado fue el principal motivo de queja de los ciudadanos.

En el año 2025 se ha conseguido una puesta al día de los tramites masivos, Bajas por inscripción indebida, Bajas por caducidad y Bajas por no confirmación, consiguiéndose una finalización de dichos expedientes de baja en el menor tiempo posible, eso sí teniendo en cuenta que la aplicación de estos expedientes no es automática y precisa de las correspondientes verificaciones e informes preceptivos, establecidos en el procedimiento y que conlleva una tramitación de aproximadamente 6 meses para las Bajas por Inscripción indebida hasta un plazo de aproximadamente 4 meses para las Bajas por caducidad. Esta tramitación se explica convenientemente a los ciudadanos que no tienen información sobre el procedimiento y reclaman la tardanza en la tramitación, tanto en la contestación a su reclamación, como en la información facilitada por las oficinas de atención al ciudadano ha sido informado de la complejidad de este tipo de proceso, dado que es un procedimiento garantista que persigue una notificación real antes de completar el proceso de la baja por inscripción indebida.

Por otro lado, también existen reclamaciones motivadas por los expedientes que se abren a los ciudadanos derivados de nuevos empadronamientos. En estos casos se realizan las aclaraciones y averiguaciones pertinentes para el correcto empadronamiento. En relación

Información de Firmantes del Documento

ANGEL RODRIGO BRAVO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 11:53:17
CSV : CZVE6CNUACSYCGJ3

MADRID

con este tema, se está trabajando, en coordinación con el Instituto Nacional de Estadística, sobre la puesta en marcha de un nuevo sistema de gestión de la información sobre el territorio municipal. En la que cada ayuntamiento mantendrá su base de datos de viviendas perfectamente identificadas, incluyendo la existencia de un identificador único de vivienda a nivel nacional que se derivaría de la referencia catastral y de herramientas de actualización de la información de direcciones postales y demás campos que describen la ubicación de las viviendas. Y también en la línea de reducir el número de expedientes de baja por inscripción indebida causadas por nuevos empadronamientos en viviendas ya habitadas, se ha desarrollado en 2025 un protocolo de actuaciones que permite atajar o al menos dificultar el fraude en los trámites de empadronamiento; se trata de disminuir el número de casos en que empadronamientos fraudulentos perjudican a habitantes correctamente empadronados, reduciendo así también el número de sus reclamaciones.

En general la actividad en cuanto a medidas de mejora ha estado fuertemente mediatizada por dos motivos:

- La implantación de la nueva herramienta informática. Tanto los trabajos de depuración de sus funcionalidades como la corrección de incidencias han supuesto un esfuerzo mayor del esperado, lo que ha supuesto retrasar más de lo deseado inicialmente la implantación de trámites electrónicos tan reclamados por la ciudadanía.

- La puesta en marcha de nuevos trámites desde la Sede Electrónica, para ofrecer un trámite sencillo y ágil a los ciudadanos.

    - Confirmación de residencia de los extranjeros comunitarios y asimilados y extranjeros no comunitarios con Tarjeta de Residencia Comunitaria o Permanente.

    - Renovación de inscripción de los extranjeros no comunitarios.

    - Modificación y actualización de datos personales (excepto domicilio).

    - Bajas de extranjeros por cambio de residencia al extranjero (individuales).

    - Baja por defunción (individuales).

    - Alta por cambio de residencia.

    - Alta por omisión.

Durante el año 2025 se ha continuado trabajando sobre la definición de futuros trámites electrónicos, tales como altas ya puestas a disposición del ciudadano en septiembre de 2025 y cambios de domicilio y alta por nacimiento que se entregarán en preproducción en distintas fases durante el año 2026.

Información de Firmantes del Documento

ANGEL RODRIGO BRAVO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 11:53:17
CSV : CZVE6CNUACSYCGJ3

MADRID

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

3.1 EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN CENTRALIZADA

Es especialmente reseñable el número de felicitaciones recibidas en comparación con las reclamaciones, alineadas con el 89% de personas satisfechas con el servicio obtenido en las encuestas a usuarios en 2025.

3.2 EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ESTADÍSTICA, PADRÓN Y PROCESOS ELECTORALES

Las principales medidas adoptadas durante los años 2022, 2023 y 2024 están consolidándose durante el año 2025, depurándose las incidencias que se han ido produciendo y mejorando el resultado de usabilidad tanto en el ciudadano como del personal que trabaja para el Padrón de Habitantes.

La nueva aplicación permite la realización de trámites electrónicos de empadronamiento, la notificación en sede electrónica, la firma electrónica de documentos por la ciudadanía, las comunicaciones a través de mensajes al teléfono y correos electrónicos y otras mejoras en la gestión del empadronamiento, y de los procesos electorales, en este año como se mencionaba anteriormente se ha incorporado en las notificaciones electrónicas de los miembros de mesas electorales.

Se continúa en el diseño y desarrollo de los trámites electrónicos, que aún no han sido implantados, que dada su complejidad y la incidencia de los trabajos de implantación de la propia aplicación informática se ha demorado y su implantación efectiva para el año 2026.

Ángel Rodrigo Bravo
Director General Contratación y Servicios

Información de Firmantes del Documento

ANGEL RODRIGO BRAVO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 11:53:17
CSV : CZVE6CNUACSYCGJ3

MADRID

ÁREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO

Información de Firmantes del Documento

MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 22:04:30
CSV : C65AFVCKBNMZRPJI

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

En la Dirección General de Gestión del Patrimonio, las reclamaciones presentadas a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones han sido un total de 36; 35 de ellas referidas a distintas cuestiones relativas a la tramitación de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial por el funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos municipales y tan sólo una a solicitud de información sobre inmuebles pertenecientes al patrimonio municipal.

De este modo, como ya se ha puesto de manifiesto en informes de años precedentes (2015 a 2024), la principal área de mejora queda delimitada por el establecimiento de fórmulas de trabajo en la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial y de colaboración con otros servicios municipales, capaces de concluir la tramitación de expedientes en el plazo de los seis meses que determina la normativa aplicable.

Información de Firmantes del Documento

MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 22:04:30
CSV : C65AFVCKBNMZRPJI

MADRID

En el ejercicio 2025 y en relación al año 2024, ha habido un descenso de escasa relevancia en el número de sugerencias y reclamaciones presentadas, ya que el número de las presentadas en el ejercicio 2024 fue de 38 y en el ejercicio 2025, de 36.

Destacar que de las reclamaciones y sugerencias presentadas 14 se corresponden con la solicitud de información sobre el estado de tramitación de un expediente de responsabilidad patrimonial, representando un 38,89 % del total.

Igualmente, debe ponerse de relieve que de las demás sugerencias y reclamaciones presentadas 7, un 19,44 % del total, se corresponde con escritos presentados por los ciudadanos para la aportación de documentación, bien como reclamación inicial de un procedimiento de responsabilidad patrimonial, bien para aportar documentación en un procedimiento ya incoado, o bien para la presentación de un recurso de reposición frente a una resolución ya dictada, de manera que su naturaleza no se corresponde con una reclamación o sugerencia que afecte a la actuación de la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial derivada de la tramitación del expediente, sino a un error, en su mayoría por desconocimiento de los ciudadanos, sobre la forma en que debe presentarse la documentación para incoar expediente o para continuar con su tramitación.

Señalar que 8 de las reclamaciones presentadas se corresponden con reclamaciones sobre la demora en la tramitación y resolución de los expedientes de reclamación de responsabilidad patrimonial, representando un 22,22 % del total de las presentadas, de las cuales 3 han sido presentadas por el mismo interesado y en relación con el mismo expediente, destacando que una de ellas fue rechazada por reiterativa, al tratarse de la misma reclamación o queja ya presentada.

En relación con dichas reclamaciones indicar que en la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial intervienen varios actores municipales y no municipales , como son los servicios públicos a cuya actuación se impute la responsabilidad, cuyo informe resulta preceptivo para la tramitación de los expedientes y también en ocasiones según la cuantía reclamada es necesario recabar dictamen del órgano consultivo de la Comunidad de Madrid, preceptivo igualmente, de manera que la demora en la tramitación no resulta imputable exclusivamente a la Dirección General de Gestión del Patrimonio.

Se aprecia, al igual que en ejercicios precedentes, un descenso significativo de las reclamaciones presentadas relacionadas con las notificaciones electrónicas de los actos administrativos, siendo en la actualidad tan sólo 2, frente a las 25 del ejercicio 2023 y las 4 del ejercicio 2024, destacando igualmente que se trata de cuestiones que afectan a otros órganos municipales como son los competentes en materia de relaciones electrónicas de la ciudadanía con el Ayuntamiento de Madrid.

En este sentido indicar que la mejora evidente de la atención a la ciudadanía viene fundamentada en la implantación de la notificación electrónica en los expedientes administrativos tramitados.

Información de Firmantes del Documento

MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 22:04:30
CSV : C65AFVCKBNMZRPJI

MADRID

Finalmente, como ya se ha expuesto anteriormente, tres de las reclamaciones han sido presentadas por un mismo interesado en relación con cuestiones diversas relacionadas con la tramitación de su expediente de responsabilidad patrimonial, información sobre la cesión de datos a terceros, solicitud de notificación por correo postal de un acto administrativo y solicitud de información sobre los datos publicados por la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial en el portal de Transparencia. Todas estas reclamaciones que representan un 8,33% del total no se corresponden, por su naturaleza, realmente a una reclamación o queja propiamente dicha, sino a cuestiones ajenas a la prestación material de un servicio público.

Se observa que ninguna de las reclamaciones presentadas se refiere a la atención telefónica o presencial prestada a los ciudadanos, frente a las 3 presentadas en 2024, de manera que las medidas internas de formación al personal en la atención al ciudadano adoptadas en ejercicios anteriores, han sido plenamente eficientes.

Debe ponerse en valor el escaso número de sugerencias y reclamaciones, si se compara con el número de reclamaciones de responsabilidad patrimonial formuladas, al ser esta la materia más numerosa a la que se refieren las presentadas (35 de 36 totales), que ha sido de 2.415 durante el 2025. Esta tendencia se refleja también si comparamos este número de sugerencias y reclamaciones con el total de expedientes resueltos a lo largo del año 2025, que alcanzan un total de 2.025.

Así, en el primer caso, el número de sugerencias y reclamaciones respecto de expedientes iniciados representa un 1,45 %, y respecto de los resueltos, un 1,73 %, frente a los 2,85 % y 2,70% que supusieron en el ejercicio 2023 y los 1,60% y 1,76% del ejercicio 2024.

Además, respecto al plazo empleado para contestar a las personas que han planteado alguna sugerencia o reclamación, la media es de 27,88 días hábiles.

Por otro lado, destacar que todas las sugerencias y reclamaciones se contestaron dentro del plazo establecido de dos meses desde su entrada en el Ayuntamiento de Madrid.

En cuanto a la Subdirección General de Gestión y Defensa del Patrimonio, en el año 2025 solo se recibió una reclamación relativa a la solicitud para acceder a un edificio de propiedad municipal que se encontraba en rehabilitación, y que fue respondida en un plazo de 18,63 días.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

En aras de mejorar la tramitación de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial de las que es competente la Dirección General de Gestión del

Información de Firmantes del Documento

MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 22:04:30
CSV : C65AFVCKBNMZRPJI

MADRID

Patrimonio esto es, las derivadas del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos municipales, exceptuándose los servicios públicos prestados por los organismos autónomos y las empresas municipales, de acuerdo con el apartado 7º.1.4 del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 29 de junio de 2023, de organización y competencias del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos (BOCM nº 172 de 21 de julio de 2023), se han adoptado las siguientes medidas durante el año 2025:

El año 2025 la implementación de la tramitación electrónica de los expedientes de responsabilidad patrimonial continúa influyendo positivamente en la agilización de los trámites de los procedimientos tramitados, dada la conexión técnica entre el módulo electrónico de SIGSA, el portafirmas, BAREG y el COCMD, y la correspondiente automatización de gran parte de los procesos que previamente se tenían que realizar de forma más laboriosa, lo que ha permitido una tramitación más ágil y eficiente.

En la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial se continúa con la revisión y adaptación de las comunicaciones a los ciudadanos incrementando la información relativa tanto a las distintas formas de presentación de documentación, como a la posibilidad de percibir las notificaciones y documentación obrante en el expediente por medios electrónicos independientemente de si se trata de personas obligadas a relacionarse por medios electrónicos o no, ello conlleva igualmente una mayor agilización y eficiencia en la tramitación.

Se continúan adoptando medidas de refuerzo para el equilibrado en la tramitación de las distintas fases del procedimiento, para evitar acumulación de expedientes en algunas de ellas; destacando en este punto que tras el análisis de los procedimientos donde se producen mayores retrasos, se aprecia que pese a no ser imputables directamente a la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial sino a otras unidades municipales cuya intervención es preceptiva en la tramitación del procedimiento, como ya se ha indicado anteriormente, los esfuerzos de reiteración por la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial son constantes, mediante comunicaciones directas con los servicios responsables, por parte de los efectivos personales existentes.

También se han adoptado medidas para la transmisión de información entre la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial y las dos aseguradoras municipales (ZURICH Y ALLIANZ), para que sea más ágil y rápida, con el fin de coadyuvar a la resolución de los procedimientos en el plazo de seis meses establecido legalmente.

Con el fin de optimizar la atención al ciudadano se ha destinado un tiempo de formación al personal de la unidad, para garantizar una mejor información al ciudadano, tanto en sus consultas cuando se les atiende al tomar vista de los expedientes, como en las comunicaciones telefónicas recibidas al trasladarnos en ocasiones una información errónea o equivocada sobre la tramitación, plazos,

Información de Firmantes del Documento

MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO Fecha Firma: 14/04/2026 22:04:30
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do CSV : C65AFVCKBNMZRPJI

MADRID

gestiones, etc…, facilitada, según refieren por el 010 u otras dependencias municipales. Igualmente, se ha contactado con dichos servicios mediante comunicación de incidencias en aras de mejorar la atención al ciudadano y la información facilitada.

Finalmente, se han adoptado medidas para mejorar la información facilitada a los ciudadanos que acuden presencialmente a las dependencias municipales, en concreto con la incorporación en el acceso a las dependencias de carteles informativos con QR, sobre las formas de acceso al contenido de los expedientes, la prestación de representación mediante apud acta, y la presentación de documentación para su incorporación a los expedientes a través de registro.

En la Subdirección General de Gestión y Defensa del Patrimonio, se pretende optimizar el tiempo de respuesta en las sugerencias y reclamaciones presentadas, con el fin de dar respuesta en el menor tiempo posible a los ciudadanos, reduciendo así el plazo de contestación.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Las medidas adoptadas durante el año 2025 en la Dirección General de Gestión del Patrimonio han tenido un claro efecto positivo, puesto que las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos han mantenido el reducido número ya alcanzado en el ejercicio 2024.

Debemos tener en cuenta que la mayoría, un 64,04 %, no son propiamente reclamaciones y sugerencias relacionadas con la tramitación de los expedientes por la Dirección General de Gestión del Patrimonio, ya que en 14 de ellas, se solicita información sobre el estado de los expedientes que se encuentran en tramitación, en 7 se presenta documentación para su incorporación a un expediente ya iniciado o se solicita su inicio, y en 2 de ellas, se reclama sobre cuestiones relacionadas con la notificación de actos administrativos y la problemática para acceder a las comunicaciones emitidas.

En el caso de los expedientes de responsabilidad patrimonial el incremento notable del número de particulares que se relacionan electrónicamente con el Ayuntamiento de Madrid, evidencia un claro efecto positivo, ya que la remisión de la documentación obrante en el expediente junto al trámite de audiencia por dichos medios, evitándoles desplazamientos a las dependencias municipales, mejorando la inmediatez y acceso a las comunicaciones, favorece la agilización de plazos para la tramitación de los expedientes y la atención al ciudadano.

En definitiva, y ante los datos de las sugerencias y reclamaciones indicados, resulta que los ciudadanos muestran un mayor nivel de satisfacción con los servicios prestados por la Dirección General de Gestión del Patrimonio, puesto que el número de sugerencias y reclamaciones presentadas en el año 2025 se mantiene en los mismos niveles del año anterior, representando un escaso 1,45 %, en

Información de Firmantes del Documento

MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 22:04:30
CSV : C65AFVCKBNMZRPJI

MADRID

relación con el número de reclamaciones presentadas, resolviéndose todas ellas en un plazo medio de 27,88 días hábiles que está por debajo del tiempo máximo fijado en la Ordenanza.

Firmado electrónicamente

LA DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO

M.ª Jesús de Vega Ferreras

Información de Firmantes del Documento

MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 22:04:30
CSV : C65AFVCKBNMZRPJI

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Para un adecuado análisis de las sugerencias y reclamaciones (SyR, de ahora en adelante) que este centro directivo (Dirección General de Conservación de Vías Públicas) ha recibido en el año 2025 se considera necesario una breve descripción del marco competencial y los ámbitos sobre los que interviene.

Esto permite enmarcar y explicar el origen de las SyR que gestiona esta dirección general como unidad gestora.

En consecuencia, acorde con las competencias que tiene atribuidas esta dirección general se determinará cuáles son las submaterias asociadas dentro de los bloques de análisis que le corresponden como unidad gestora.

a. Marco competencial y ámbitos afectados. -

La Dirección General de Conservación de Vías Públicas tiene atribuidas por el Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, que estableció la organización y competencias del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos, las siguientes competencias:

1) Competencias específicas. -
   1º. Planificación y coordinación de todas las actuaciones que se realicen en las vías públicas que supongan ocupaciones o instalaciones de carácter permanente.
   2º. Conservación de infraestructuras viarias e instalaciones urbanas.
   3º. Gestión de la urbanización.
   4º. Urbanización del espacio público.
   5º. Normalización de la urbanización.
   6º. *suprimido*[1].
   7º. Licencias, autorizaciones y concesiones

2) Competencias de Patrimonio. -
   1º. Inventario (como órgano responsable del epígrafe b) "Vías Públicas", del Inventario de Vías Públicas y Zonas Verdes)

[1] Apartado 3º del Acuerdos de 29 de junio de 2023, de organización y competencias del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad, del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda y del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

A partir de esta relación de competencias delegadas, este centro directivo atiende a las infraestructuras e instalaciones públicas de la ciudad de Madrid.

Por ello, es relevante exponer en qué espacios de la ciudad de Madrid tiene su reflejo dicha actividad, con la finalidad de dimensionar los espacios en los que se intervienen. Así, en números absolutos se conservan y mantienen:

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS
PAVIMENTOS: 58 millones de metros cuadrados.
PAVIMENTOS SINGULARES: 1 millón de metros cuadrados.
CARRETERAS Y VÍAS DE GRAN CAPACIDAD: 16,5 kilómetros con una superficie total de 650.534 metros cuadrados.
ESTRUCTURAS Y OBRAS DE PASO: 312 unidades, desglosado: • 105 pasos elevados peatonales • 21 pasos inferiores peatonales • 130 pasos elevados de vehículos • 59 pasos inferiores de vehículo
CARRETERAS Y VÍAS DE GRAN CAPACIDAD: 65 unidades.
ALUMBRADO PÚBLICO: 264.599 puntos de luz.
ENERGÍA: 3.086 puntos de suministro de energía.
TÚNELES: 40 kilómetros.
GALERÍAS: Más de 172 kilómetros de galerías subterráneas municipales por las que transcurren diversos servicios urbanos tan importantes como los de suministro de energía eléctrica, agua potable y comunicaciones a lo largo y ancho de toda la ciudad de Madrid.
FUENTES ORNAMENTALES: 435 unidades.
CALLE 30: se conservan 1.569.911 metros cuadrados de gestión del viario en superficie y 460.097 metros cuadrados de gestión del viario en túneles.

Se trata en todos los casos de infraestructuras de gran importancia estratégica y de responsabilidad, toda vez que un funcionamiento anormal o incorrecto de éstas genera importantes problemas de carácter esencial en la movilidad, la seguridad ciudadana y en la accesibilidad universal de la ciudad.

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

Por tanto, esta Dirección General, como centro directivo competente del Ayuntamiento de Madrid, debe garantizar que los espacios públicos cumplan sus funciones de forma adecuada, como responsables de su conservación y mantenimiento y de su cuidado, así como de proveer a la ciudadanía de servicios como el alumbrado público.

Sumado a lo expuesto, este centro directivo ostenta la competencia de la gestión administrativa y económica de las licencias relativas a las obras e instalaciones de servicios se efectúen en el vuelo, suelo o subsuelo de las vías y espacios públicos municipales, en los términos que regula la Ordenanza de Diseño y Gestión de Obras en la Vía Pública del Ayuntamiento de Madrid. Durante el ejercicio 2025 se han tramitado un total de 14.769 licencias

Igualmente, esta dirección general gestiona la instalación del alumbrado ornamental navideño, desarrollo y actualización de la normativa técnica municipal, cuadro de precios municipal, gestión de residuos, seguimiento de seguridad y salud en obras, ejecución de obras de urbanización de ejecución pública y la gestión del inventarío de vías públicas, entre otras cuestiones.

La gran mayoría de las competencias que se han descrito hasta ahora están catalogadas como servicio público esencial de prestación obligatoria para un municipio de las características de la ciudad de Madrid. Dicha relación se encuentra contenida en el artículo 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Este nivel de exposición y de amplitud de actuaciones que afectan directamente al día a día de la ciudadanía de Madrid, posteriormente, tiene su reflejo sobre el importante volumen de SyR que se presentan y debe tramitar esta unidad gestora.

b. Materias, Submaterias y categorías. -

Dentro del marco anteriormente expuesto, la materia y submaterias en la que se concentra las SyR presentadas en esta unidad gestora, con relevancia estadística, y en base a los que se debe realizar el análisis cualitativo, son las siguientes:

MATERIA	SUBMATERIA
Vías y Espacios públicos	Aceras y calzadas
	Alumbrado
	Proyectos y obras de remodelación

La materia de Vías y Espacios públicos acumula el 95,54 por ciento de las SyR presentadas que en términos absolutos supone 2.185 SyR del total de 2.287 de esta anualidad.

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

c. Análisis de las SyR recibidas. -

i. Cuestiones para destacar. -

Con carácter inicial, resulta de interés realizar una comparativa respecto a las cifras de sugerencias y reclamaciones de ejercicios anteriores. Así, comparando cifras globales de las SyR presentadas en esta Unidad gestora en el ejercicio 2025 (2.287) hay que advertir que se ha producido un incremento en el número de presentadas respecto al ejercicio 2024 (868).

Si bien, esto hay que verlo contextualizado en que la unidad gestora, además, se encarga, durante el proceso de gestión de las SyR, de derivar algunas de éstas a otros sistemas municipales de gestión habilitados para esta finalidad.

Concretamente, es lo referido al sistema AVISOS-MADRID (sistema de avisos de mobiliario urbano, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, vehículos abandonados, aceras y calzadas, vectores y otros).

En la anualidad 2025 esto ha representado un total de 1.487 derivaciones a Avisos-Madrid con el consiguiente trámite y, en consecuencia, consumo de recursos humanos y temporales, que habría que sumar al total de SyR recibidas en el ejercicio 2025 en esta unidad gestora, suponiendo una gestión total de 3.774.

En el año 2024 estas cifras representaban un total de 3.174 derivaciones a Avisos-Madrid, que sumadas a las SyR suponía un total de 4.042.

Por tanto, el volumen de SyR gestionadas, en realidad, ha sufrido un detrimento respecto al ejercicio anterior, lo único que la distribución en la gestión entre SyR gestionadas en el sistema y SyR derivadas al sistema de Avisos-Madrid ha variado.

ii. Análisis cualitativo. -

A la vista de las SyR recibidas a lo largo del 2025, como ya se puso de manifiesto anteriormente, se estima que las submaterias del sistema SyR que integran los bloques de análisis, contenidas en las materias de actividad que corresponden a esta unidad gestora, y en base a los que se debe realizar el análisis cualitativo, son las siguientes:

- Aceras y calzadas.
- Alumbrado.
- Proyectos y obras de remodelación.

Las tres submaterias engloban servicios catalogados como de prestación obligatoria para todos los municipios -alumbrado público y pavimentación de las vías públicas - conforme al artículo 26.1.a) de Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

El conjunto de SyR presentadas por estas tres submaterias supone el 92,08 % (2.106 SyR del total de 2.287) que entran en este centro gestor. Como en ejercicios anteriores, son las submaterias con mayor importancia.

Si se desglosa esta información entre las tres submaterias resalta que el peso de aceras y calzadas es mayor (61,30%) respecto al de Alumbrado (18,45%) y Proyectos y obras de remodelación (12,33%).

Hay que apuntar que la submateria de Proyectos y obras de remodelación este ejercicio se estabiliza en el número de SyR. Como ya se apuntaba el ejercicio anterior, una planificación con mayor número de ejecución de intervenciones en la vía pública a través de los diferentes planes que está implementando este centro directivo como son el plan de mayores, plan de entornos escolares, plan de cascos históricos, plan de polígonos industriales o el plan de colonias históricas.

- Otras.

Al margen de las anteriores submaterias, en este apartado se incorporará un último apartado de varios, que, aunque representativamente no tienen la incidencia porcentual de las anteriores, son cuestiones que también preocupan a la ciudadanía y por la que presentan SyR.

Estas submaterias no alcanzan el cinco por ciento y las que mayor porcentaje tienen son las submaterias de Aparcamiento en la vía pública que representa un 1,66 por ciento y la de Túneles, puentes y pasarelas que representa un 1,57 por ciento.

Las submaterias de Aceras y Calzadas y Proyectos y obras de remodelación se van a analizar de manera conjunta. Esto responde a que el ámbito objetivo de intervención de ambas materias es el mismo.

- Aceras y Calzadas y Proyectos y obras de remodelación.

La esfera competencial de este centro directivo tiene una visibilidad y afección en la vida diaria de la ciudadanía que reside y transita por la villa de Madrid muy importante.

De una manera u otra, el gran número de obras que se desarrollan a lo largo de la ciudad a través de las diferentes planes que despliega esta dirección general (plan de asfalto, plan de aceras, plan de acceso a centros escolares, plan de acceso a centros de mayores y centros de día, plan de adecuación de plazas de movilidad reducida, plan de polígonos industriales, plan de cascos históricos, plan sustitución de luminarias a LED, entre otros) afecta, de un modo u otro, al día a día de la ciudadanía.

Y es que el desarrollo de obras por el Ayuntamiento de Madrid con incidencia sobre el viario público resulta imprescindible para una adecuada conservación y mantenimiento de la ciudad.

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

Efectivamente, desde el consistorio se es consciente de los inconvenientes y molestias que sufre la ciudadanía durante su ejecución que originan un foco importante de generación de SyR. Sin embargo, se trabaja permanentemente para que la incidencia sea la menor posible y se minimice el impacto causado al tiempo indispensable.

A continuación, se reflejan aspectos que engloban estas intervenciones y de las que traen causa la gran mayoría de SyR pertenecientes a esta submateria.

Aspectos relacionados con la obra como la accesibilidad en los espacios públicos circundantes, su organización y planificación, los ruidos originados, la ocupación de espacios, tanto en acera (que imposibilita el paso del peatón) como en calzada (que imposibilita el aparcamiento de vehículos), o desperfectos en la vía pública durante su ejecución, son ejemplos de las SyR que presentan la ciudadanía.

El ruido encuentra su amparo en lo permitido en el artículo 42 relativo a obras y trabajos en el medio ambiente exterior y edificaciones de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica.

Respecto a las ocupaciones, en lo relativo a acopio de materiales, resulta imprescindible para una adecuada ejecución de las intervenciones en vía pública. Dilataría más la ejecución de obra si no se dispusiera de estas ocupaciones. Si bien, siempre se realizan acopios por el espacio y el tiempo mínimo necesario.

Con relación a los trabajos de mejora de la pavimentación en las calzadas (asfaltado), las quejas tienen especial acumulación en el tema del aparcamiento. Para ello, se colocan señales indicando cuando se van a realizar los trabajos, y siempre con una antelación de 48 horas. La fecha que se indica en las señales es el límite para que un vehículo permanezca estacionado en la zona afectada por los trabajos.

Dichos trabajos comienzan con el fresado de la capa de rodadura, posteriormente se extiende la capa de mezcla bituminosa y luego se realizan los trabajos de señalización horizontal. Una vez terminados los trabajos señalados, la calle se vuelve a abrir al tráfico.

En cuanto a la accesibilidad y señalización durante la ejecución de las obras en vía pública, se vigila que las empresas adjudicatarias realicen una protección y señalización conveniente, de forma que se garantice la seguridad física de las personas usuarias del espacio público y el mantenimiento, en todo momento, de las condiciones de accesibilidad del ámbito afectado por las obras.

Para ello, se siguen las prescripciones contempladas en la “Ordenanza Reguladora de la Señalización y Balizamiento de las Ocupaciones de las Vías públicas por Realización de Obras y Trabajos”, la “Normalización de Elementos Constructivos para Obras de Urbanización”, la “Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados” o cualquier otra Normativa vigente.

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

Por último, cualquier desperfecto que se realice con la ejecución de la obra o desplazamiento de elementos en vía pública, como puede ser las isletas de los pasos de carruajes durante el asfaltado, posteriormente, se procede a su reparación o adecuada restitución.

En resumen, el objetivo es que dichas intervenciones se ejecuten en el menor tiempo posible, con el menor número de afecciones, con un uso eficaz y eficiente de los recursos municipales, que son limitados, y con un resultado satisfactorio para la ciudadanía de Madrid.

Unido a lo anterior, otra fuente de SyR deriva de los desplazamientos en vehículos a motor, particulares o públicos, que permiten descubrir elementos del asfalto que requieran de mejora o en otras ocasiones como viandantes que al desplazarse por las aceras se encuentran con su estado deteriorado, o zonas donde se encuentran levantadas por las raíces de los árboles o problemas en materia de accesibilidad en los desplazamientos a los pasos de peatones. Y en otros supuestos como usuarios de las nuevas formas de desplazamiento que se han instalado en la ciudad como son las bicicletas o patines eléctricos. Estos son solo alguno de los ejemplos que se traslada por la ciudadanía de Madrid.

Y es que, al margen de las obras iniciadas por la planificación anual que realiza el consistorio, resulta una fuente de información muy valiosa la que traslada la ciudadanía a través de las SyR comunicando ámbitos de mejora o lugares donde focalizar los esfuerzos de recursos que son limitados.

En conclusión, del análisis de las SyR recibidas se podría establecer la siguiente categorización de causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el sistema municipal. Así, en síntesis, serían:

- Sugerencias sobre realización de nuevas actuaciones de conservación y mantenimiento de aceras y calzadas.
- Propuestas de incorporación de soluciones ya aplicadas en zonas próximas a otras ya mejoradas recientemente.
- Solicitudes de mejora de seguridad peatonal y de vehículos y de ensanchamiento de aceras.
- Sugerencias relativas a actuaciones sobre la configuración actual del espacio público.
- Quejas por el estado de pavimentación y conservación de aceras, calzadas, plazas y otros lugares públicos. Las más numerosas recibidas sobre este asunto se refieren a que existen baches, socavones, pavimento levantado, losetas en mal estado, grietas, etc. La consideración que reflejan las reclamaciones y sugerencias presentadas por la ciudadanía es que se está produciendo una deficiente conservación y mantenimiento en este asunto. En el informe emitido por la unidad municipal competente en esta materia se señala que, la mayoría de estas solicitudes presentadas por la ciudadanía son

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

trasladadas directamente al Sistema AVISOS-MADRID para que se proceda a su reparación.

- Quejas por falta de información sobre el desarrollo de los trabajos de asfaltado o de conservación de las aceras.
- Quejas por baldosas rotas alrededor de los alcorques.
- Reclamaciones por la falta de resolución de Avisos sobre vías y espacios públicos. Se trata de incidencias declaradas por el sistema Avisos que no son atendidas, las personas que han puesto la reclamación se quejan de la falta de atención y de que la incidencia se ha convertido en un problema.
- Quejas por las dificultades de accesibilidad, derivadas tanto de la existencia de barreras arquitectónicas (bordillos sin rebajes, aceras en mal estado, falta de rampas, diversos obstáculos de mobiliario urbano y señalización), como de la existencia de barreras temporales, provocadas por obras y otras ocupaciones temporales de la vía pública (vallas, contenedores, aceras y vías cortadas).
- En cualquier caso, las quejas están referidas a reclamaciones por ocasionar dificultades en la movilidad de personas con diversidad funcional o con movilidad reducida. Son solicitudes que por su tipología pueden encuadrarse en cualquiera de los anteriores grupos, pero que en ese contexto plantean la especial dificultad que lo planteado produce a estas personas.
- Reclamaciones por el inadecuado mantenimiento y conservación del alcantarillado: rejillas en mal estado, rotas, etc.
- Quejas por las molestias ocasionadas por el material utilizado en la reparación de aceras al estar depositado sobre la acera, en plazas de aparcamiento, etc.
- Quejas por el estado de conservación y mantenimiento de las tapas de registro que en la mayoría de las ocasiones no son de titularidad municipal, pues se trata de elementos propiedad de las empresas suministradoras de energía, electricidad, agua o telecomunicaciones, así como de las comunidades de propietarios. En estos casos este centro directivo da traslado a los titulares para que reparen o subsanen lo que la ciudadanía traslada.

- Alumbrado.

El alumbrado público es uno de los servicios de prestación obligatoria para todos los municipios que recoge la LRBRL, como ya se apuntó anteriormente, y de los de mayor afección a la ciudad. Esto se debe a que con el encendido de las 264.532 luminarias existentes al caer el sol se ilumina la totalidad de la ciudad contribuyendo a la seguridad de la ciudadanía.

En consecuencia, la ausencia temporal, la falta o el exceso de iluminación provoca que sea otro foco de generación de SyR importante.

Además, esta submateria genera la paradoja de que en ocasiones las SyR presentadas por la ciudadanía tienen como finalidad pretensiones con resultados opuestos o antagónicos.

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

A modo de ejemplo, aparecen peticiones tanto de incrementar el alumbrado como de reducirlo, de solicitar más puntos de luz o de minimizarlo con el objetivo de reducir el consumo y conseguir beneficios energéticos para la ciudad. Esto dificulta que el grado de satisfacción de la ciudadanía al obtener respuesta a través de este canal sea el esperado.

De igual modo, se manifiestan las SyR presentadas con relación al alumbrado ornamental navideño. Cada navidad se trabaja por mejorar la iluminación navideña y tratar de satisfacer las peticiones que se realizan desde la ciudadanía. Sin embargo, se es consciente de que a pesar del gran esfuerzo que se realiza para engalanar la ciudad de Madrid y que las luces de navidad lleguen al mayor número de calles de nuestro municipio, es materialmente imposible llegar a todos los rincones de la ciudad. No hay que olvidar que Madrid tiene inventariadas más de 9000 calles y el término de municipal abarca una amplia extensión de terreno.

Ante estas disyuntivas, todas las intervenciones sobre el alumbrado se rigen por criterios técnicos y de conformidad con la normativa en vigor de aplicación. En cada actuación, se estudia las exigencias de iluminación que requiere cada zona a dotar. Para ello, se tiene especial preocupación por tener los niveles de luminosidad necesarios, así como en incorporar las instalaciones que cumplen con los actuales criterios de eficiencia energética y se enmarcan en las medidas destinadas a reducir el consumo energético, las emisiones de CO^2 y minimizar los efectos de la contaminación lumínica.

Del análisis de las SyR recibidas se podría establecer la siguiente categorización de causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el sistema municipal. Así, en síntesis, serían:

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

- Otros.

En este apartado se aglutinan las submaterias que engloban las SyR de este centro directivo con una incidencia puntual porque en el global no alcanzan ni un 5 por ciento

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

de las recibidas, sin que esto sea óbice para un tratamiento adecuado y concienzudo a la hora de su análisis y respuesta.

Estas submaterias no alcanzan el cinco por ciento y las que mayor porcentaje tienen son las submaterias de Aparcamiento en la vía pública que representa un 1,66 por ciento y la de Túneles, puentes y pasarelas que representa un 1,57 por ciento.

- Felicitaciones.

Se han recibido un total de 51 felicitaciones lo que supone un 2,23 por ciento de las SyR presentadas.

Resulta especialmente gratificante que el resultado del trabajo sea puesto en valor por la ciudadanía de Madrid.

Dentro de las dos submaterias principales de este centro gestor que se han analizado en mayor profundidad, se comprueba que intervenciones en la submateria de alumbrado (17 SyR) como la sustitución de alumbrado fundido, la reducción de deslumbramiento en viviendas o mejora de puntos de luz, o intervenciones en la submateria de aceras y calzadas (27 SyR) como reparaciones de baches, el asfaltado de calzadas en mal estado, las intervenciones de acondicionamiento general, la implantación de nuevos pasos de cebra o la adopción de proyectos que incluyen medidas de accesibilidad que facilita la movilidad, y la agilidad y rapidez en la respuesta cuando se trata de avisos o reparaciones puntuales de conservación, son aspectos por las que la ciudadanía traslada sus felicitaciones.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones es una fuente inagotable y constante de información bruta que traslada a las Unidades gestoras los problemas (reclamaciones y quejas), propuestas (sugerencias) y buenas prácticas (felicitaciones) que la ciudadanía de Madrid observa, soporta o percibe en su día a día.

Esta enorme cantidad de información, comunicada a través de las sugerencias, reclamaciones y peticiones de información, una vez ha sido debidamente filtrada y analizada proporciona datos que contribuyen a detectar los ámbitos de prestación susceptibles de mejora, así como apuntar las causas que impiden su normal funcionamiento.

Esta potencialidad debe de explotarse como un canal de información relevante que permita planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

A la vista de lo anterior, las acciones ejecutadas durante el año 2025 que se han realizado con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal se han orientado desde dos puntos de vista: externo e interno.

Por un lado, el punto de vista externo se dirige a incorporar en las políticas públicas implementadas desde el Área de Gobierno de Obras y Equipamiento lo comunicado por la ciudadanía a través del sistema SyR.

A través del despliegue del ámbito competencial que tiene atribuido este centro directivo se da respuesta a las peticiones de la ciudadanía teniendo en consideración su viabilidad en base a criterios técnicos, de oportunidad y disponibilidad de recursos presupuestarios, que no hay que olvidar que son limitados.

Por otro lado, el punto de vista interno tiene por finalidad que la gestión de las SyR, de las que es destinataria esta dirección general, se realice con la mayor eficacia y eficiencia y siempre con las limitaciones derivadas de la disponibilidad de recursos humanos que se acumulan a lo largo del ejercicio.

A. Externo

Como se expuso en el primer punto, relativo al análisis de las SyR recibidas en el año 2025, las submaterias con mayor incidencia en esta unidad gestora son: Aceras/Calzadas, Alumbrado y Proyectos y obras de remodelación.

Así mismo, hay que recordar que las submaterias de Aceras y Calzadas y Proyectos y obras de remodelación se analizarán de manera conjunta. Esto responde a que el ámbito objetivo de intervención de ambas materias es el mismo.

En consecuencia, se expondrá concretamente en estos ámbitos que políticas públicas desarrolladas por este centro directivo dan respuesta a las incidencias (SyR presentadas) manifestadas por la ciudadanía:

- Políticas de conservación y mantenimiento.

  Se tiene articulado a través de contratos de gestión de servicios. La conservación municipal en el pavimento (aceras y calzadas), la conservación de diversos tramos de autovía de acceso a la ciudad de Madrid, la conservación de los túneles urbanos, la conservación de las galerías de servicio, la conservación de las instalaciones hidráulicas ornamentales y así como la conservación del alumbrado público.

  La finalidad de estos contratos es tener en un adecuado estado de conservación y mantenimiento todas las submaterias que atienden: pavimentos y alumbrado, fundamentalmente, e igualmente túneles, galerías, carreteras de acceso o instalaciones hidráulicas ornamentales de la ciudad de Madrid, incorporando en las labores que por contrato tienen asumidas las empresas licitadoras.

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

A través de las herramientas que disponen estas contratas se da respuesta a las SyR que incorporan los ciudadanos relacionados con la conservación y mantenimiento ordinario de todas las submaterias.

- Campaña anual de asfaltado que se realiza por el consistorio.

  Las SyR presentadas por la ciudadanía, con relación al estado de asfaltado de las casi 9.000 calles que tiene inventariadas esa dirección general, son tenidas en consideración por los servicios municipales para su posible inclusión en las campañas de asfaltado.

  Para ello, se estudia la situación de conservación de las vías propuestas, circunstancias de oportunidad que concurran con otras inversiones que se vayan a realizar y la disponibilidad económica, son el conjunto de criterios a tener en consideración para realizar el listado anual de calles a asfaltar.

  La legislatura anterior 2019-2023 supuso un hito en las Operaciones Asfalto anuales del Ayuntamiento de Madrid renovando el asfalto de un total de 2.959 calles de la capital, un tercio del total. Esto se tradujo en una inversión de 189,7 millones de euros y una mejora de 12,1 millones de metros cuadrados.

  En esta línea se sigue trabajando en la legislatura que nos encontramos. Esto supone dar respuesta a las necesidades planteadas por la ciudadanía en cada una de las categorías que se desgrana la submateria de aceras y calzadas: desperfectos en la vía pública, en zonas verdes, problemas de asfaltado, reparación de alcorques..., son alguno de los ejemplos en los ámbitos que se intervienen.

- Plan de Aceras y Accesibilidad.

  A través de estas intervenciones se consigue la renovación y adecuación de aceras y vías peatonales, la reordenación de intersecciones y la supresión de barreras arquitectónicas para mejorar la accesibilidad, movilidad y seguridad de los viandantes y conductores.

  Al igual que sucede en el plan de asfaltado, todas las SyR que inciden sobre los campos de actuación de este plan son estudiadas por los servicios técnicos de este centro directivo y siguiendo los criterios técnicos, de oportunidad y presupuestario, se valora su inclusión en las intervenciones programadas o se generan nuevas intervenciones.

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

En la última legislatura, el Plan de Aceras y Accesibilidad 2019-2023 del Ayuntamiento de Madrid intervino en 1.025 calles de la capital con una inversión de casi 135,4 millones de euros.

En esta línea se sigue trabajando en la legislatura que nos encontramos Se corrigen todas las situaciones del acerado que se encuentran en mal estado como puede ser baldosas levantadas o en mal estado, contribuye a la mejora de la accesibilidad del peatón de cara al acceso a la calzada, la adecuación de los pasos de peatones.

- Programas anuales de inversiones en mejora de la eficiencia del alumbrado público, mediante la sustitución de luminarias tradicionales por tecnología LED.

  La finalidad es reducir el consumo del alumbrado público viario mediante la instalación de farolas y dispositivos de iluminación energéticamente eficientes que reduzcan además la contaminación lumínica de la ciudad.

  Esto se realiza de forma progresiva en función de las características de cada vía o ámbito, del estado de antigüedad y de adecuación de las instalaciones actuales, así como de las partidas presupuestarias que se habiliten para ello.

  Y en este marco se tienen en consideración el conjunto de SyR que la ciudadanía presenta en materia de iluminación que se traslada para su estudio.

  En la anualidad 2025, el número de puntos de luz sustituidos introduciendo tecnología LED ha sido de 7.289, siguiendo una tendencia constante y permanente. No hay que olvidar que se conservan un total de 264.532 de puntos de luz.

  Reseñar la especial atención que se realiza por los servicios técnicos a las peticiones SyR que llegan en materia de alumbrado navideño. Aunque representativamente el número no es importante, la relevancia emocional que ello conlleva hace que todos los años se tenga especial atención en la elaboración del listado de calles y motivos a incluir en el proyecto de alumbrado ornamental navideño a estas peticiones.

- Otros planes:

  En este apartado se agrupan diversos planes destinados a ámbitos concretos, que a continuación se relacionaran, que dan respuesta a necesidades o peticiones de la ciudadanía que tienen su entrada por el sistema de SyR.

  - Plan de entornos escolares.
  - Plan de entornos de mayores y centros día.
  - Plan de Polígonos industriales.

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

- Plan de Cascos Históricos.
- Plan de Colonias históricas.

Las intervenciones a través de estos planes aglutinan intervenciones que van destinadas a resolver las peticiones o reclamaciones de la ciudadanía de Madrid en las submaterias de aceras y calzadas y en alumbrado público. Por la singularidad de los espacios de intervención se articulan a través de Proyectos de inversión concretos que dan respuesta, aglutinando, las peticiones de la ciudadanía.

Dan respuesta a las necesidades de movilidad peatonal como de vehículos, mejoras de accesibilidad con la ampliación de aceras o con la creación de ménsulas para el alumbrado que posibilite el tránsito por la acera de manera adecuada. Vela por la protección de colectivos como son los menores en su devenir diaria a la escuela o los mayores y usuarios/as de centros de día para habilitar espacios de acceso acorde con las necesidades de accesibilidad que se tienen.

Unido a lo anterior, se interviene en ámbitos como los polígonos industriales. La finalidad es continuar trabajando en adecuar unas infraestructuras viarias y lumínicas adecuadas que garanticen y potencien que el tejido empresarial de la ciudad disponga de entornos competitivos para contribuir a una mejora permanente de la economía de la ciudad. Espacios con iluminación led, espacios amplios y accesos peatonales adecuados son otra preocupación que a través de la SyR encontramos una fuente de información permanente que nos ayuda a mejorar.

Con relación a los cascos y colonias históricos se está trabajando en adecuar entornos de la ciudad consolidados en los que el paso del tiempo exige de inversión, más allá de la permanente conservación y mantenimiento. A través de la información facilitada por la ciudadanía a través del sistema de sugerencias y reclamaciones, aporta un criterio más para la priorización de las intervenciones, unido a criterios técnicos y de disponibilidad presupuestaria. Así como contribuye a nutrir de información cada intervención para en los sucesivos proyectos que se ejecutan se mejore en su proceso de desarrollo.

B. Interno

Se ha trabajado, y se continuara en esta misma línea, sobre las medidas que se relacionan a continuación:

a) Reducción de los tiempos de respuesta.

b) Expedientes finalizados fuera de plazo.

c) Simplificación del contenido de las respuestas.

d) Mejorar el tratamiento de la información.

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

El objetivo de estas medidas es hacer que la información obtenida sea relevante para el desarrollo de las políticas públicas a desarrollar por el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos instrumentalizado a través de la ejecución de proyectos que realiza anualmente la Dirección General de Conservación de Vías Públicas.

a) Reducción de los tiempos de respuesta. -

El artículo 28.3 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica establece que el plazo de contestación no podrá ser superior, en ningún caso, a dos meses desde que la sugerencia, reclamación o felicitación haya tenido entrada en el Ayuntamiento de Madrid.

Durante el año 2025 esta Unidad gestora ha seguido trabajando en la misma línea que se inició en el ejercicio 2020 y que ha continuado en los ejercicios sucesivos para la reducción de los tiempos de respuesta

Objetivo: Reducir el plazo de respuesta en un 10%.

Acciones:

- ✓ Diariamente se trabaja sobre la bandeja de SyR priorizando la contestación de las más próximas a archivar.
- ✓ Semanalmente se estudia la relación de las SyR activas en bandeja. Tras su análisis se establecen prioridades para su contestación y tratamiento desde dos puntos de vista de catalogación:
  - Recién presentadas:
    - Contestación inmediata: puede elaborarse la respuesta y proceder a su contestación.
    - Informe previo: es necesario solicitar informe técnico para dar respuesta.
    - Derivación: incidencias que directamente se gestionan a través del sistema AVISOS-MADRID.
    - Devolución: esta unidad gestora no es competente y se devuelve a la unidad supervisora para su reasignación.
  - Próxima a ser Archivadas:
    - Reclamar informes: si está pendiente de informe se reclama para su contestación.
    - Contestación inmediata: puede elaborarse la respuesta y proceder a su contestación

b) Expedientes finalizados fuera de plazo. -

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

El artículo 28.1 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica establece que todas las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta.

Esta Unidad gestora ha seguido trabajando durante el ejercicio 2025 en la labor, iniciada en el anterior, destinada a conseguir la excelencia en las SyR gestionándolas dentro del plazo máximo fijado para contestar de dos meses que fija la Ordenanza en el artículo 28.3.

Sin perjuicio de lo anterior, aquellas que superen dicho plazo serán respondidas en el menor tiempo posible.

Objetivo: Reducir los expedientes finalizados fuera de plazo a un 0,5%

Acciones:

- ✓ Control diario sobre la bandeja de SyR priorizando la contestación de las más próximas a quedar fuera de plazo.
- ✓ Herramientas informáticas que a través de una alerta de colores prioriza las SyR objeto de respuesta para impedir superen el plazo de dos meses.

c) Simplificación del contenido de las respuestas. -

Dada la especialización del ámbito de competencias que tiene atribuido esta unidad gestora, en ocasiones la tecnificación de las respuestas dificulta trasladar a los usuarios del sistema de SyR una respuesta acorde a sus necesidades.

Objetivo: Realizar contestaciones que se guíen por directrices de claridad, sencillez y precisión.

Acciones:

- ✓ Reducir los términos especializados
- ✓ Evitar formulismos o muletillas.
- ✓ Suprimir expresiones arcaizantes o formulismos innecesarios.
- ✓ Utilizar palabras sencillas, párrafos cortos y concisos.
- ✓ Trabajar sobre el diseño visual del documento.
- ✓ Doble control de comprobación del contenido de respuesta por personas distintas.

d) Mejorar el tratamiento de la información. -

Anualmente, se tratan de realizar ajustes en el catálogo de categorías de las submaterias de esta unidad gestora a través de las que se clasifican las SyR. Cuestiones que se originan por los acontecimientos o por la gestión diaria.

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

Una mejor categorización nos permitirá una explotación más eficiente de los resultados y aportará información para la planificación de actuaciones posteriores.

Objetivo: Mejorar el catálogo de categorías.

Acciones:

- ✓ Solicitar el actual catálogo de categorías de las submaterias de esta unidad gestora.
- ✓ Estudiar las competencias actuales con dicho catálogo de categorías para una explotación de información más eficiente.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

A la vista de las Acciones que se desarrollaron a lo largo del ejercicio 2025 se pueden presentar los siguientes resultados, una vez realizada su evaluación:

- Reducción de los tiempos de respuesta. -

  Cada ejercicio el objetivo es seguir trabajando sobre la reducción de los tiempos de respuesta.

  A pesar de que el artículo 28.3 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica habilita a que las contestaciones se puedan realizar en el plazo de dos meses, desde este centro directivo se pone en valor facilitar en el menor tiempo posible a la ciudadanía una respuesta a las SyR presentada. Esta reducción en los tiempos de respuesta mantiene los estándares de calidad, tanto en su estudio, redacción como contenido.

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

En el ejercicio 2019 se partía de unas cifras de tiempo de respuesta de 45,56 días que se vieron drásticamente reducidas a 23,32 en el año 2020 suponiendo una reducción porcentual del 48,48%.

Esto superaba con creces el objetivo planteado de reducir los tiempos en un 10% que suponía llegar a tener un plazo de respuesta de 41 días.

Los ejercicios de 2021 a 2023 supuso una estabilización en la medía de días para los tiempos de respuesta en la horquilla 25,83 a 23,43.

En la anualidad 2024 se produjo un incremento en la media de días de respuesta a 38,12, que en 2025 se ha corregido fijando el tiempo de respuesta en un 26,52 y cumpliendo con el objetivo de reducir los tiempos en más de un 10% y están insertos dentro de la horquilla de entre 23 a 29 días, que era el objetivo

- Expedientes finalizados fuera de plazo[2].-

  Tras haber atajado drásticamente la tendencia existente en los ejercicios 2018 y 2019 donde el número de archivadas sin respuesta (actualmente, expedientes finalizados fuera de plazo) eran de 1.331 y 1.473, pasando a ser 1 en 2020.

  En la anualidad 2021 se cumplió el objetivo fijado de no superar el 0,5% de los expedientes finalizados fuera de plazo. El número de expedientes finalizados fuera de plazo en 2021 fue de 3 que representaba un 0,14 por ciento de las presentadas.

  En la anualidad 2022 se mantuvo la misma tendencia en el 0,5% de expedientes finalizados fuera de plazo de las presentadas. Toda vez que el número de expedientes finalizados fuera de plazo en 2022 fue de 4 expediente que representaban un 0,19 por ciento de las presentadas, cumpliendo con el objetivo marcado.

  En la anualidad 2023 no se ha presentado ninguna SyR fuera de plazo, lo que supone que la totalidad de las presentadas han tenido su respuesta dentro del plazo de 2 meses que fija la ordenanza.

  En la anualidad 2024 se cumplió con el objetivo de 0,5 por ciento de expedientes finalizados fuera de plazo de los presentados. Se ha obtenido el resultado de 0,12 por ciento, que en números absolutos representa una SyR.

  En la anualidad 2025 se ha mantenido el cumplimiento del objetivo al haber obtenido el resultado de 0,09 por ciento (2 en números absolutos), de expedientes finalizados fuera de plazo de los presentados.

  Para el ejercicio siguiente se mantendrá el objetivo de 0,5% de expedientes finalizados fuera de plazo de las presentadas.

[2] Nueva denominación de las Archivadas sin respuesta (ASR) desde julio de 2020.

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

- Simplificación del contenido de las respuestas. -

  Esta acción se articula desde dos aspectos que son complementarios. Por un lado, la formación que se imparte desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación que contribuye a que quien elabora respuestas adecue su redacción a los destinatarios.

  Sin dejar de olvidar, que la temática de este centro directivo relativa a obras, conservación o mantenimiento de infraestructuras o vías públicas no cabe la posibilidad de simplificación o dificulta un lenguaje sencillo.

  Por otro lado, se realiza un doble control. Uno primero que se genera en la elaboración de la respuesta y un segundo destinado a revisar su contenido para confirmar la adecuación y simplificación en la respuesta.

  A lo largo del ejercicio 2025 no se ha recibido ninguna SyR que manifestará dificultades de comprensión con relación a las respuestas facilitadas, ni se ha tenido constancia en el centro directivo de ninguna comunicación en ese sentido.

  Es por ello, que se seguirá trabajando en la misma línea.

- Mejorar el tratamiento de la información.

  Esta acción tiene una incidencia continuada a lo largo del ejercicio para detectar nuevas necesidades.

  Constantemente el desarrollo de la realidad nos empuja a afinar las submaterias y los cajones estanco donde se archivan las SyR con el último objetivo de tener adecuadamente compartimentalizadas las temáticas sobre las que se interviene.

DIRECTOR GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS
José Miguel Baena Rangel
Firmado electrónicamente

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 13:20:13
CSV : CTXPYMYQ2GUSMPM2

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE ARQUITECTURA

Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO

Información de Firmantes del Documento

ALFONSO PEDRO MURGA MENDOZA - DIRECTOR GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
Fecha Firma: 12/05/2026 12:47:49
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CIMBWCN7EBLFIMAX

MADRID

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

Información de Firmantes del Documento

ALFONSO PEDRO MURGA MENDOZA - DIRECTOR GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
Fecha Firma: 12/05/2026 12:47:49
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CIMBWCN7EBLFIMAX

MADRID

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

En la tabla adjunta se presentan las causas que han determinado la presentación de SyR en el sistema municipal, asignadas a la Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio, ordenadas según los criterios de materia y submateria.

MATERIA	SUBMATERIA	NÚMERO SOLICITUDES
Cultura	Bibliotecas	14
	Centros culturales de los distritos	3
	Otras infraestructuras culturales	1
Deportes	Instalaciones deportivas municipales	54
Educación y Juventud	Escuelas infantiles	2
Movilidad	Aparcamientos en la vía pública	1
Servicios Sociales y Cohesión	Centros municipales de mayores	3
Urbanismo	Solares municipales	20
	Planeamiento urbanístico	1
Vías y Espacios Públicos	Proyectos y obras de remodelación	9
	Total	**108**

El presente informe tiene por objeto exponer y analizar las solicitudes de reclamaciones y sugerencias recibidas, así como su distribución por tipologías, materias y centros afectados, con el fin de obtener una visión global del estado de las incidencias y propuestas gestionadas por esta Dirección General

Durante el periodo analizado se han registrado un total de **108 solicitudes**, distribuidas de la siguiente manera:

- 100 reclamaciones (92,6 %).
- 8 sugerencias (7,4 %).

Tras el análisis de las solicitudes tramitadas, independientemente de su materia o submateria inicial, se identifican los siguientes bloques:

- 54 solicitudes relacionadas con molestias o disconformidades derivadas de la ejecución de obras en edificios e instalaciones municipales.
- 23 solicitudes vinculadas a la limpieza de parcelas y solares bajo responsabilidad de esta Dirección General, así como al mantenimiento de edificios no adscritos.
- 31 solicitudes que plantean la necesidad de construir nuevos equipamientos municipales o formulan observaciones relativas a los programas de uso previstos para dichas infraestructuras.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALFONSO PEDRO MURGA MENDOZA - DIRECTOR GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 12:47:49
CSV : CIMBWCN7EBLFIMAX

En el apartado de molestias en la ejecución de obras (54), las solicitudes se pueden agrupar en:

- 25 solicitudes por discrepancias con el diseño y/o los acabados proyectados o ejecutados.
- 2 solicitudes por molestias derivadas del ruido durante la ejecución de las obras o en la instalación finalizada.
- 6 solicitudes relacionadas con la programación de los trabajos (fechas, duración y planificación).
- 21 solicitudes sobre incidencias asociadas a la ejecución material de las obras.

La distribución por dependencias y centros específicos sería la siguiente:

- Centros Deportivos Municipales

  Total: 55 solicitudes

  - 6 solicitudes por necesidad de nuevos equipamientos o modificaciones en el programa de usos.
  - 25 por disconformidad con el diseño de las obras ejecutadas.
  - 12 relativas a la ejecución material de las obras.
  - 12 relacionadas con la programación (plazos, fases, duración).

- Bibliotecas y Centros Culturales

  Total: 25 solicitudes

  - 10 por molestias derivadas de la ejecución de obras.
  - 14 por necesidad de nuevos equipamientos o de reparación de instalaciones existentes.
  - 1 por disconformidad con el diseño ejecutado.

- Escuelas Infantiles

  Total: 4 solicitudes

  - 3 relacionadas con la necesidad de realizar obras de mejora para subsanar deficiencias detectadas.
  - 1 por molestias vinculadas a la planificación y coordinación de obras en vía pública cercana a un centro.

- CIFSE / SAMUR / Policía Municipal

  Total: 2 solicitudes

  - 2 solicitudes que señalan molestias causadas por la ejecución de obras, especialmente por ruidos generados.

- Otras solicitudes

  - 21 solicitudes relativas a la gestión, limpieza y mantenimiento de solares.

Información de Firmantes del Documento

ALFONSO PEDRO MURGA MENDOZA - DIRECTOR GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
Fecha Firma: 12/05/2026 12:47:49
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CIMBWCN7EBLFIMAX

MADRID

- 1 solicitud que advierte sobre la posible peligrosidad por la retirada de amianto en un edificio sin uso específico o con uso diverso en la actualidad.

Del análisis realizado se desprende que:

a. Las reclamaciones representan la amplia mayoría de las solicitudes recibidas (más del 90 %).
b. Las molestias derivadas de obras municipales constituyen la categoría más numerosa, especialmente en los Centros Deportivos Municipales.
c. Se detecta una demanda significativa de nuevos equipamientos municipales, especialmente en el ámbito deportivo y cultural.
d. Las incidencias relativas a solares y su mantenimiento siguen siendo un foco relevante de atención.
e. Se registran casos puntuales que requieren especial seguimiento por su naturaleza, como la retirada de amianto.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Durante el año 2025, esta Dirección General ha tramitado diversas solicitudes y reclamaciones, que pueden agruparse en tres bloques principales:

- Molestias derivadas de la ejecución de obras.

  Constituyen el 50 % de las solicitudes recibidas (54 en total). En estos casos, las reclamaciones fueron trasladadas a las Direcciones Facultativas responsables de las obras o de los proyectos en desarrollo, que dictaron las instrucciones necesarias para resolver las incidencias planteadas.

- Propuestas de nuevos equipamientos.

  Representan el 28,7 % de las solicitudes (31 en total). Se ha tomado nota de estas propuestas para su consideración en futuras actuaciones. Cuando las sugerencias coincidían con iniciativas ya programadas por el Ayuntamiento de Madrid, se ha informado a los solicitantes sobre su estado.

- Limpieza de solares y mantenimiento de edificios.

  Estas 23 solicitudes (21,3 %) dieron lugar a actuaciones de limpieza de vertidos, retirada de maleza y, cuando fue necesario, reparación del vallado para evitar nuevos vertidos de escombros. Asimismo, se procedió a subsanar los daños señalados en los inmuebles.

En conjunto, todas las solicitudes recibidas durante 2025 fueron atendidas mediante las actuaciones correspondientes, garantizando así una respuesta adecuada a las necesidades planteadas por la ciudadanía.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALFONSO PEDRO MURGA MENDOZA - DIRECTOR GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
Fecha Firma: 12/05/2026 12:47:49
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CIMBWCN7EBLFIMAX

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Al igual que en ejercicios anteriores, al inicio de 2025 se planificaron las actuaciones necesarias tomando como referencia las incidencias más habituales del año previo, prestando especial atención a los aspectos siguientes:

• Molestias derivadas de la ejecución de obras.

A través de las Direcciones Facultativas de las obras ejecutadas por la Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio y, cuando ha sido necesario, en coordinación con los responsables de los edificios afectados, se ha trabajado para optimizar la programación de los trabajos y reducir al mínimo las afecciones a usuarios y ciudadanía en general.

Se han impartido las instrucciones pertinentes a las empresas adjudicatarias para asegurar estos objetivos y se ha facilitado a los gestores de los equipamientos la información relevante de cada intervención —plazos de ejecución, fecha prevista de finalización, entre otros— con el fin de que pueda ser comunicada a las personas afectadas, ya sean usuarios o personal municipal.

• Limpieza de solares.

Tomando como base la relación de solares adscritos a la Dirección General, se han programado, con los medios disponibles, las actuaciones de desbroce, limpieza y, cuando corresponde, vallado, necesarias para evitar las deficiencias señaladas en reclamaciones de años anteriores.

Responsable de la Unidad Gestora

Director General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio

(Firma electrónica)

Alfonso Murga Mendoza

Información de Firmantes del Documento

ALFONSO PEDRO MURGA MENDOZA - DIRECTOR GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
Fecha Firma: 12/05/2026 12:47:49
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CIMBWCN7EBLFIMAX

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DEL ESPACIO PÚBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS

Información de Firmantes del Documento

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2026 11:02:49
CSV : CH2V3347JHWFHN3S

MADRID

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

1.1.- Clasificación de las SyR:

SUBMATERIA	Categoría	Número Solicitudes
Control de la Urbanización	Obras - organización, planificación	9
	Obras - problemas de accesibilidad	2
	Otros	18
	Total	29
Proyectos y obras de remodelación	Obras - ocupación de plazas de aparcamiento	12
	Obras - organización, planificación	34
	Obras - problemas de accesibilidad	11
	Otros	101
	Total	158

Información de Firmantes del Documento

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2026 11:02:49
CSV : CH2V3347JHWFHN3S

MADRID

Otros	Varios	14
	Total	14
	TOTAL GENERAL	**201**

En el marco de la organización prevista para el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos por Acuerdo adoptado en la sesión de 29 de junio de 2023 de Junta de Gobierno, corresponde a la Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras la ejecución de las competencias en materia de gestión de la urbanización, proyecto y urbanización del espacio público, paisaje urbano y normalización de elementos de urbanización.

1.2.- Análisis cualitativo de las SyR:

En un primer análisis, cabe citar que durante el año 2025 se han recibido en esta Dirección General un 30,93 % menos de sugerencias y reclamaciones que en el año anterior, (dado que las competencias en materia de publicidad exterior fueron atribuidas al Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deportes en virtud del Acuerdo de la Junta de Gobierno de 5 de septiembre de 2024) si bien, considerando que de las recibidas en el año precedente eran 186 las correspondientes al ámbito competencial vigente, limitado a obras, se puede establecer que el número de sugerencias y reclamaciones recibido en el ejercicio 2025 es un 8,60 % superior al del año anterior.

Las sugerencias y reclamaciones conformes a las competencias presentes se refieren a aspectos relacionados con la ejecución de obras que, como en los años anteriores, de forma recurrente, tienen más intensidad en la mayor parte de los casos en el inicio de las obras.

Estas reclamaciones son de contenido diverso, pero están comúnmente asociadas a las molestias que produce la ejecución de obras en el espacio público. Tanto en aquellas cuya afección tiene una escala de ciudad como, más comúnmente, en las que tienen un carácter más local, que generan ciertas incomodidades a un segmento reducido de población, pero de manera más directa. Suelen provenir de las incomodidades causadas por aspectos no previstos como una mayor ocupación de las obras sobre la inicialmente considerada, o la realización de actividades diferentes a las comunes, al menos en ámbitos de gran densidad residencial o de exposición pública y afección masiva.

Asimismo, resultan inevitables las contrariedades temporales derivadas de la generación de ruido, la producción de polvo en suspensión, las incomodidades por nuevos itinerarios peatonales y rodados o la supresión temporal o definitiva de plazas de aparcamiento. No obstante, a pesar del estricto cumplimiento de la normativa vigente en estos ámbitos, resulta técnica y materialmente imposible la eliminación total de dichas molestias.

Por otra parte, en las obras de urbanización desarrolladas por iniciativa privada en las que la labor realizada por esta Dirección General se circunscribe a la inspección de estas, también se ha puesto de manifiesto una reducción significativa de las sugerencias y reclamaciones recibidas habiéndose disminuido hasta aproximadamente la mitad.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2026 11:02:49
CSV : CH2V3347JHWFHN3S

La interpretación que se hace de esta minoración deriva de la consolidación y mejora de las condiciones de habitabilidad fundamentalmente del ámbito de El Cañaveral que ha pasado de 13 en el 2024, a tan solo 1 en 2025

En el resto de los ámbitos urbanísticos de iniciativa privada, en el año 2025 se han presentado un muy reducido número de reclamaciones a nivel individual, probablemente por el esfuerzo realizado en reducir las incomodidades lógicas de las obras de esta tipología y magnitud, tales como ruidos, mayor intensidad de tráfico de camiones y maquinaria, proliferación de desvíos provisionales etc.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Partiendo de la certeza que no es posible eliminar la totalidad de las reclamaciones, la Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras tiene entre sus líneas de trabajo prioritarias, el establecimiento de una estrategia de intervención sobre el espacio público que coadyuve a la disminución paulatina de las causas que generan la presentación de reclamaciones.

Del análisis de las situaciones que provocan descontento en la ciudadanía, la intervención realizada por esta Dirección General ha consistido en mitigar las causas que provocan incomodidades, incrementar la información proporcionada a los vecinos y, en la medida de lo posible, procurar un aumento en las medidas que puedan proveer mejores servicios a la población.

2.1.- Mejora de las actuaciones propias de la Dirección General

Durante el desarrollo del año 2025 se han ido analizando las sugerencias y reclamaciones que se iban recibiendo. Esto ha permitido que se hayan comprobado en tiempo real los problemas manifestados por las ciudadanas y ciudadanos, y en base a esto, se han intentado mejorar los aspectos que señala el vecindario como los que más les inquietan.

Como actuación propia de la Dirección General focalizada en la mitigación de molestias y en la mejora de las condiciones de ejecución de las obras, el empeño ha consistido en concienciar a las empresas constructoras de que las intervenciones en el espacio público deben tener presente que las obras se realizan para el disfrute de los ciudadanos y que deben paliar en lo posible las incomodidades.

Para la consecución de este objetivo, también se ha contado con la sensibilización que al respecto mantiene la dirección facultativa o inspección de las obras en el control y seguimiento de las medidas propuestas.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2026 11:02:49
CSV : CH2V3347JHWFHN3S

2.2 . - Avance en la información proporcionada

Se viene observando en los últimos años, y este 2025 no es ajeno a ello, que la disposición por parte de la ciudadanía de una información deficiente tanto en el conocimiento de cuáles son las competencias municipales y por consiguiente cuales deben ser las responsabilidades asignables al Ayuntamiento, como el alcance, dimensión y duración de las actuaciones si atribuibles a esta Administración, motiva buena parte de las causas que generan la presentación de sugerencias y reclamaciones.

Por ello, esta Dirección General ha procurado que en todas sus intervenciones se proporcione la información necesaria y suficiente a la ciudadanía para que se pueda identificar al órgano promotor y, dispongan de las referencias y datos que puntualicen la actuación realizada y las condiciones que conlleva.

Asimismo, en las respuestas proporcionadas a las SyR que se han tramitado se ha incluido la información que permita al proponente, reconocer a la administración, particular o empresa responsable del motivo de la queja o sugerencia.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Como se ha puesto de manifiesto en el primer apartado de este informe, el número de sugerencias y reclamaciones recibidas en esta Dirección General durante el año 2025 ha sido muy similar, aunque ligeramente superior a las tramitadas en el año 2024; probablemente derivado del inicio de obras de gran impacto a escala ciudad como son las de cubrición de la M-30 al sur del Puente de Ventas y el soterramiento del Paseo de la Castellana entre la calle de Sinesio Delgado y el Nudo Norte, así como el desarrollo de unas obras tan integradas con el tejido urbano como son las de los itinerarios de conexión de Madrid Río con la Plaza del Hidrógeno en el distrito de Usera o la remodelación de la Plaza de Tirso de Molina.

Asimismo, se ha comprobado que las reclamaciones formuladas son con frecuencia más concretas y concisas lo que facilita respuestas más rápidas y, en su caso, subsanación más eficaz y eficiente de las actuaciones que las motivan.

No obstante, esta Dirección General tiene el firme propósito de incrementar en lo posible la información a transmitir a la ciudadanía en cuanto a características de las actuaciones que se llevan a cabo y de las competencias municipales con el fin de que puedan canalizar correctamente sus propuestas.

Firmado electrónicamente
EL DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PÚBLICO,
OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
José Luis Infanzón Priore

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2026 11:02:49
CSV : CH2V3347JHWFHN3S

Información de Firmantes del Documento

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 08/04/2026 11:02:49
CSV : CH2V3347JHWFHN3S

MADRID

ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA.

Información de Firmantes del Documento

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
Fecha Firma: 13/04/2026 09:30:53
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CPKXRHPMUAHM5UJ4

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025.

Durante el año 2025, se han tramitado un total 2.721 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones dirigidas a la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada frente a las 2.119 del año 2024, lo que supone un incremento de un 28,41%.

Las causas o motivos a destacar que han determinado la presentación de SyR en el sistema municipal para la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada:

Durante el año 2025 se registró un incremento de reclamaciones en el Servicio de Ayuda a Domicilio, asociado en primer lugar al aumento sostenido de personas usuarias y, de forma más acusada, a dos periodos concretos: entre enero y marzo, debido a la huelga del personal iniciada en diciembre de 2024 cuyos efectos se prolongaron pese a su finalización en febrero, y entre octubre y noviembre, coincidiendo con la entrada en vigor del nuevo contrato del servicio, que incorporó a una cuarta empresa y generó incidencias propias del proceso de transición. Para

Información de Firmantes del Documento

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
Fecha Firma: 13/04/2026 09:30:53
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CPKXRHPMUAHM5UJ4

MADRID

afrontar esta situación, en octubre se celebraron reuniones con las entidades prestatarias que permitieron acordar e implementar medidas correctoras, lo que favoreció una reducción progresiva de las reclamaciones.

Por otra parte, en los Centros Municipales de Mayores las incidencias registradas se concentraron principalmente en el acceso a citas, dificultades de comunicación, continuidad de los servicios y trámites administrativos. En el servicio de podología destacaron los problemas de contacto telefónico; en el servicio de fisioterapia, la falta de plazas, las interrupciones por sustituciones y el material insuficiente.

Los motivos de las reclamaciones en los servicios de atención en el domicilio que presentan valores más elevados son: Mal funcionamiento entidad/personal, cambios auxiliares/horarios y trato recibido en varios servicios.

Motivos por servicios:

Servicio de ayuda a domicilio	**Número**
Trato recibido	23
Supuestos hurtos/desperfectos	16
Desacuerdo con las prestaciones	94
Mal funcionamiento entidad/personal	1.490
Copago/recibo/aportación persona usuaria	37
Cambios auxiliares/horarios	371
Horas asignadas/horas prestadas	13
Incumplimiento de horarios	17
Otros	10
Total	**2.071**

En el Servicio de Ayuda a Domicilio se han presentado 2. 071 reclamaciones, que representa 2,14% del total de las personas atendidas en el servicio, que han sido 96.883 personas en el año 2025.

Teleasistencia	**Número**
Trato recibido	25
Retraso en acudir al domicilio	11
Copago/recibo/aportación persona usuaria	11
Mal funcionamiento entidad/personal	106
Desacuerdo con las prestaciones	22
Supuestos hurtos/desperfectos	2
Otros	10
Total	**187**

Sobre el Servicio de Teleasistencia se han presentado 187 reclamaciones, lo que supone un 0,12% del total de personas beneficiarias del servicio que, durante el año 2025, han sido 158.440 personas.

Información de Firmantes del Documento

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
Fecha Firma: 13/04/2026 09:30:53
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CPKXRHPMUAHM5UJ4

MADRID

Comida a domicilio	Número
Calidad comida	23
Distribución reparto/retrasos	5
Mal funcionamiento entidad/personal	18
Copago/recibo/aportación persona usuaria	1
Total	**47**

En el Servicio de Comida a domicilio se han presentado 47 reclamaciones que representa un 0,74% del total de las personas que han recibido la comida en su domicilio durante el año 2025, que han sido 6.341 personas.

Productos de apoyo/Ayudas técnicas	número
Productos de apoyo/ayudas técnicas	14

Lavandería	Número
Lavandería	5

CENTROS DE DÍA (asistenciales)	Número
Transporte	15
Atención personal	20
Atención sanitaria, preventiva y rehabilitación	12
Alimentación	19
Aportación persona usuaria	10
Instalaciones	11
Otros	20
Total	**107**

En los equipamientos municipales de Centros de Día se han presentado 107 reclamaciones, que representa 1,60% del total de las personas atendidas en los centros de día, que han sido 6.696 personas en el año 2025.

Apartamentos/ Residencias municipales	número
Apartamentos	26
Residencia	5
Respiro familiar	8

Información de Firmantes del Documento

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
Fecha Firma: 13/04/2026 09:30:53
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CPKXRHPMUAHM5UJ4

MADRID

CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES (de ocio)	Número
Podología	50
Fisioterapia preventiva	38
Tarjeta Madrid Mayor	10
Actividades	6
Otros	10
Total	**114**

Programa Ejercicio al Aire Libre	Número
Ejercicio al Aire Libre	20

En cuanto al Servicio de Fisioterapia Preventiva se han presentado 38 reclamaciones que representa un 2,37% del total de personas atendidas en el servicio que han sido 1.602 personas, en al año 2025.

DEPENDENCIA (Atención a la Dependencia)	Número
Tiempo de tramitación	12
Servicios asignados en el PIA	88
Revisión de Grado/Revisión de PIA	14
Trato recibido	3
Total	**117**

El volumen de reclamaciones recibidos se explica en gran medida por factores externos a la Dirección General, principalmente las consultas relativas al estado de tramitación de expedientes —cuya resolución corresponde a la Comunidad de Madrid— y las referidas a los tiempos de acceso a los servicios reconocidos en los PIA, directamente vinculados a la disponibilidad de financiación del sistema de dependencia. En este contexto, durante 2025 se presentaron 117 reclamaciones relacionadas con la Atención a la Dependencia, lo que representa únicamente el 0,62% del total de 18.899 atenciones realizadas a personas que solicitaron el reconocimiento de la situación de dependencia o la revisión de su PIA.

ENTRADA

Se corresponde con el número de solicitudes que han sido recibidas en el Sistema SyR y por tipo de solicitud, en la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada.

Información de Firmantes del Documento

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 09:30:53
CSV : CPKXRHPMUAHM5UJ4

MADRID

Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA	Reclamación	2.643
	Felicitaciones	42
	Sugerencia	36
	Total	**2.721**

Las reclamaciones son el tipo de expediente mayoritario, con un 97,13% del total tramitado, seguidas de las felicitaciones, con el 1,54% y por último de las sugerencias, con un 1,32%.

Canal de entrada

Unidad (Actual)	Tipo Canal de Entrada	Número de Solicitudes	%*Total
	Teléfono	1.726	63,43%
	Presencial	304	11,17%
	Correo postal	6	0,22%
	Correo electrónico	57	2,09%
	Derivaciones de otros sistemas	1	0,04%
	Internet	627	23,04%
	Total	**2.721**	**100,00%**

CLASIFICACIÓN DE LAS SYR

En este apartado se muestran los datos de la actividad realizada por la unidad gestora de la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada y que conllevan la finalización de la tramitación como SyR.

Unidad	Materia	Submateria	Total
DIRECCION GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOELDAD NO DESEADA	Servicios Sociales	Servicios de ayudas a domicilio	2.241
		Teleasistencia	188
		Centros de día (asistenciales)	129
		Centros municipales de mayores (de ocio)	104
		Atención a la dependencia	52
		Otras Ayudas	7
	Total		**2.721**

Información de Firmantes del Documento

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
Fecha Firma: 13/04/2026 09:30:53
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CPKXRHPMUAHM5UJ4

MADRID

		Total, Activas	Pendiente de contestar fuera de plazo	Contestada	No admitida	Total Terminadas	Total Entrada
DIRECCION GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA	Felicitación		0	42	0	42	42
	Reclamación	201	0	2.440	2	2.442	2.643
	Sugerencias		0	36	0	36	36
	Total	**201**	**0**	**2.518**	**2**	**2.520**	**2.721**

TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA

Unidad	Intervalo días	%
DIRECCION GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA	En 15 días o menos	49,68%
	En 20 días o menos	56,56%
	En 30 días o menos	70,83%
	En 45 días o menos	86,53%
	En 2 meses o menos	100,00%

El 70,83% de las reclamaciones, felicitaciones y sugerencias recibidas han sido respondidas en un plazo igual o inferior a 30 días, lo que refleja un nivel satisfactorio de eficiencia en la gestión y resolución de las respuestas a los ciudadanos. Este dato evidencia la capacidad de los equipos responsables para dar una respuesta ágil dentro de los plazos establecidos y muestra un compromiso sostenido con la mejora continua de la atención, a pesar de la complejidad de algunas consultas.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en el año 2026.

Tras el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2025, en este apartado se indican las áreas en la que pueden desarrollarse acciones de mejora,

2.1.-Áreas de Mejora Centros Municipales de Mayores:

Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2026.

Información de Firmantes del Documento

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
Fecha Firma: 13/04/2026 09:30:53
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CPKXRHPMUAHM5UJ4

MADRID

Actuación 1: Difundir el nuevo modelo de Centros Municipales de Mayores, reglamento y estatutos.

Actuación 2: Implementar proyectos comunitarios en prevención y promoción de la salud en colaboración con otras instituciones, especialmente con universidades

Actuación 3: Realizar actividades de prevención para favorecer la seguridad de las personas mayores en colaboración con los cuerpos de seguridad (bomberos y policía).

2.2.- Áreas de Mejora Centros de Día.

Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2026.

Actuación 1: Supervisión de la implantación en los centros alimentación sostenible y ecológica.

Actuación 2: Revisión y supervisión de los protocolos y exigencias del Pliego en relación con el Servicio de transporte en Centros de Día.

Se mantiene la misma por ser una actuación de continuidad.

2.3.- Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).

Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2026:

Áreas de Mejora.

Actuación 1: Revisión de los protocolos aplicados por las entidades SAD para el cambio del equipo auxiliar.

Actuación 2: Abordar con las entidades SAD, la mejora en la transmisión de información entre el equipo coordinador, el equipo auxiliar, y el equipo auxiliar con las personas usuarias, ante cambio de profesionales.

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

Actuación 1: Revisión de los protocolos aplicados por las entidades SAD para el cambio del equipo auxiliar y supervisión de las medidas adoptar para evitar incumplimientos.

Actuación 2: Abordar con las entidades SAD, la mejora en la transmisión de información entre el equipo coordinador, el equipo auxiliar, y el equipo auxiliar con las personas usuarias, ante cambio de profesionales.

Información de Firmantes del Documento

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
Fecha Firma: 13/04/2026 09:30:53
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CPKXRHPMUAHM5UJ4

MADRID

Actuación 3: Introducción de nuevas formas de control de la organización y funcionamiento general del servicio de ayuda a domicilio.

2.4.- Servicio de Teleasistencia (TA).

Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2026:

Áreas de Mejora.

Actuación 1: Supervisar con las entidades TAD, la atención prestada ante peticiones de ayuda.

Actuación 2: Controles periódicos de los tiempos y plazos recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (plazos de instalación, averías, desplazamientos, etc.)

Actuación 3: Mantener la escucha de los audios y el seguimiento de las actuaciones.

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

Actuación 1: Supervisar con las entidades TAD, la atención prestada ante peticiones de ayuda.

Actuación 2: Controles periódicos de los tiempos y plazos recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (plazos de instalación, averías, desplazamientos, etc.)

Actuación 3: Mantener la escucha de los audios y el seguimiento de las actuaciones.

Se mantienen las mismas por ser actuaciones de continuidad.

2.5.- Programación, Evaluación y Desarrollo.

Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2026:

Actuación 1: Avanzar en el abordaje de la vulnerabilidad en personas mayores con riesgo de maltrato, aislamiento y situaciones de soledad no deseada.

Actuación 2: Facilitar información a la ciudadanía sobre los recursos para las personas mayores.

Se mantienen las mismas por ser actuaciones de continuidad.

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

Actuación 1: Avanzar en el abordaje de la vulnerabilidad en personas mayores con riesgo de maltrato, aislamiento y situaciones de soledad no deseada.

Información de Firmantes del Documento

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
Fecha Firma: 13/04/2026 09:30:53
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CPKXRHPMUAHM5UJ4

MADRID

Actuación 2: Facilitar información a la ciudadanía sobre los recursos para las personas mayores y actualización continua de la web municipal y las redes sociales.

2.6.- Gestión de la Solicitud de Dependencia.

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

Actuación 1: Desarrollar la segunda fase de la aplicación municipal para la gestión de las tramitaciones y gestión de prestaciones del catálogo de dependencia, lo que permitirá continuar con la mejora en los procedimientos de tramitación de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal, así como, el acceso a los servicios y prestaciones del sistema.

Actuación 2: Evaluar los canales de coordinación implementados con la Consejería competente de la Comunidad de Madrid durante el año 2026.

Actuación 3. Continuar implementando canales de coordinación con la Consejería competente en el reconocimiento de la situación de dependencia y acceso a las prestaciones del sistema con el objetivo de reducir plazos para la resolución de los expedientes.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Durante el año 2025, la Dirección General de Personas Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada ha trabajado de manera continuada para dar cumplimiento al compromiso institucional de reducir los tiempos medios de respuesta en la tramitación de sugerencias y reclamaciones. Para ello, se han implantado diversas medidas de optimización procedimental, entre las que destaca el acceso diario al sistema SyRCI, permitiendo la solicitud y consulta de informes en el mismo momento de la recepción de las contestaciones, así como la remisión de las respuestas a la ciudadanía. Estas actuaciones han contribuido a una mayor agilidad en la gestión y a una mejora significativa en la eficiencia operativa del servicio.

Las acciones implementadas durante 2025 para la corrección y gestión de sugerencias y reclamaciones se han realizado conforme a las líneas estratégicas y operativas previstas para dicho ejercicio, y se han ajustado específicamente a las propuestas de mejora planificadas para cada uno de los servicios dependientes de la Dirección General de Personas Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada. Este alineamiento ha garantizado la coherencia entre la planificación anual y la ejecución real, favoreciendo la mejora continua y la estandarización de los procesos internos.

En relación con la emisión de respuestas a las sugerencias y reclamaciones, se mantiene el compromiso de cumplir con los estándares de calidad establecidos,

Información de Firmantes del Documento

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
Fecha Firma: 13/04/2026 09:30:53
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CPKXRHPMUAHM5UJ4

MADRID

priorizando una atención ajustada a la demanda planteada por cada ciudadano. Asimismo, se promueve la utilización de un lenguaje claro, preciso y accesible, facilitando la comprensión de la información y reforzando la transparencia administrativa en todas las comunicaciones emitidas.

Firmado electrónicamente

LA DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y
PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA

Silvia Saavedra Ibarrondo

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 09:30:53
CSV : CPKXRHPMUAHM5UJ4

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD.

Información de Firmantes del Documento

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Fecha Firma: 12/05/2026 17:28:57
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : C2M2BMOKISNWILDP

MADRID

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Por Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad se crea la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad, que asume competencias en materia de atención social primaria, urgencia y emergencias sociales, asesoramiento y gestión de vulnerabilidad y exclusión socio residencial, prestaciones económicas, innovación social y atención a la discapacidad.

Esta unidad gestora en el sistema de sugerencias y reclamaciones ha venido realizando un proceso destinado a seguir alineando las competencias que se gestionan y sus correspondientes recursos con las necesidades de este sistema de sugerencias y reclamaciones.

Las categorías y dependencias quedan configuradas del siguiente modo:

- Reclamación de usuarios de centros de alojamiento y acogida de Emergencia social.

- Reclamación por impacto de los centros de alojamiento y acogida de Emergencia social en el entorno

Información de Firmantes del Documento

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Fecha Firma: 12/05/2026 17:28:57
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : C2M2BMOKISNWILDP

MADRID

- Reclamaciones de afectados por emergencia social
- Felicitaciones y reconocimientos
- Cita previa
- Tarjeta Familias
- ASP. Contacto telefónico
- ASP. Gestión prestaciones sociales
- ASP. Trato recibido
- Otros (diversidad funcional, profesional educación social, medidas de apoyo de la capacidad jurídica)

Dependencias (centros). Entre otros:

- Central de SAMUR Social y Unidad de Estancias Breves en Carrera de San Francisco, 10.
- Centro Municipal de Urgencias Sociales, denominado CEMUS, c/ Rafael Alberti, 49.
- Unidad de Estancias Breves para familias c/ Hermanos Álvarez Quintero, 7.
- Centro de Acogida de Emergencia de Campaña contra el Frío Pinar de San José, c/ Pinar de San José, 106, Distrito Latina, Madrid.
- Dispositivo de Acogida de Emergencia de Campaña contra el Frío de Villa de Vallecas (Camino del Pozo del Tío Raimundo s/n, Distrito de Villa de Vallecas, Madrid).
- Centro de Emergencia Temporal, denominado “Caracolas” en el Distrito de Villa de Vallecas, Avda. Mayorazgo con vuelta a la carretera de Villaverde a Vallecas
- Alojamientos temporales alternativos y compartidos.
- Centro Ocupacional Villaverde para personas no afectadas gravemente por una discapacidad intelectual, en la calle Bascuñuelos, 1.
- Centro de Día” Navas de Tolosa” para personas afectadas gravemente por una discapacidad intelectual, en la calle Benimamet, 109.
- Oficina de Vida Independiente para personas con discapacidad intelectual (OVIDI), en Parque Aluche, calle Valmojado nº 177.
- Oficina de Información y Acompañamiento a familias con menores con discapacidad, en la calle Alcalá, nº 45.

Sobre la base de todo lo anterior, se emite este informe y se procede a efectuar el análisis de las 69 sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2025 (en el año 2024 fueron 39, en el año 2023 llegaron a 61 y en 2022 fueron 71) desde la perspectiva de los Departamentos de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria, de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, SAMUR Social y Emergencia Social, Prestaciones Económicas y Tarjeta Familias y Apoyo a la Discapacidad, a los que ha correspondido el estudio y propuesta de contestación y tratamiento de la totalidad de las sugerencias y reclamaciones citadas.

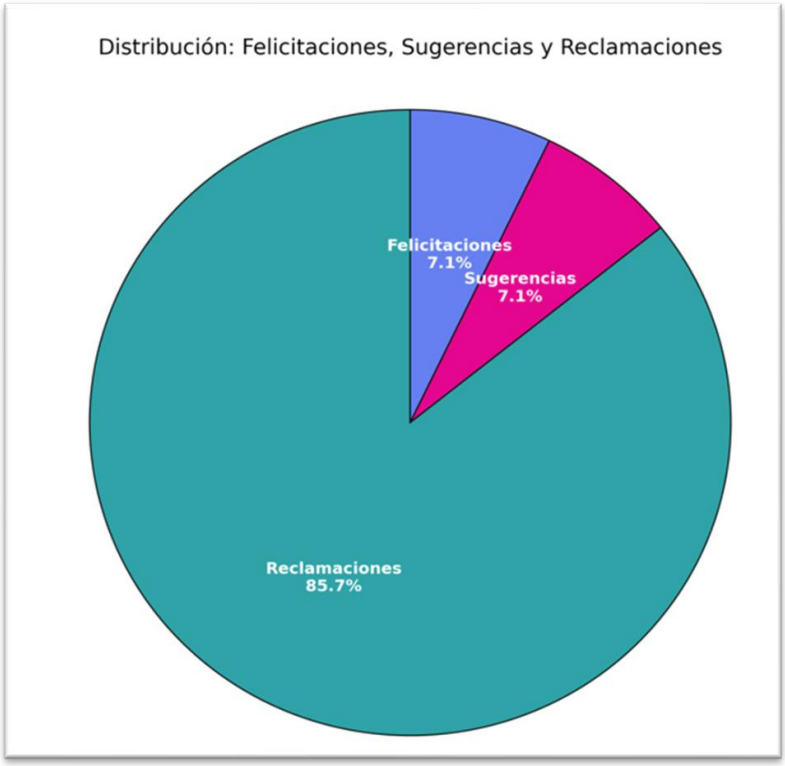
Información de Firmantes del Documento

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Fecha Firma: 12/05/2026 17:28:57
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : C2M2BMOKISNWILDP

MADRID

Durante el año 2025, se recibieron en el ámbito de la Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria, un total de 16 Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, mientras que, en el año 2024, se recibieron un total de 12, en el año 2023 fueron 33 y 25 en el año 2022.

Según la temática, se han recibido 1 felicitación y 1 sugerencias y 14 reclamaciones. La felicitación está relacionada con la atención prestada en Oficina de Información de Prestaciones de Ezequiel Solana resaltando una atención profesional, amable y resolutiva.



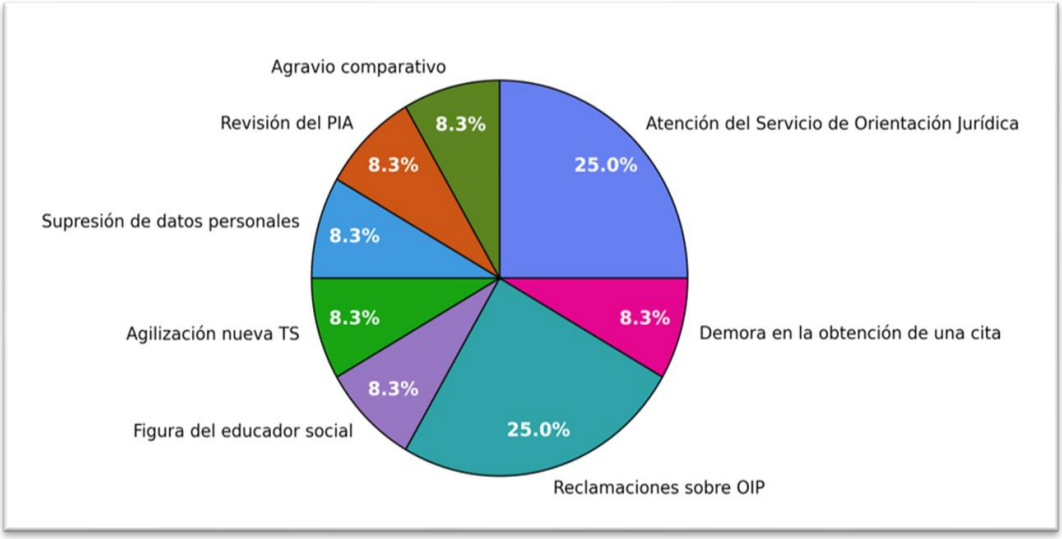
Respecto a las 14 reclamaciones presentadas, se detallan a continuación:

- 4 relacionadas con la atención prestada por el Servicio de Orientación Jurídica.
- 1 por la demora en la obtención de una cita.
- 4 referidas a las OIP: una por número de teléfono erróneo y tres por la atención recibida.
- 1 relativa a la figura del educador social dentro del Plan Estratégico de Servicios Sociales.
- 1 solicitando la agilización en la asignación de una nueva trabajadora social.
- 1 solicitando la supresión de sus datos personales del expediente.
- 1 pidiendo la revisión del PIA para un familiar.
- 1 por agravio comparativo entre las prestaciones del subsidio para mayores de 52 años y el Ingreso Mínimo Vital (IMV).

Información de Firmantes del Documento

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 17:28:57
CSV : C2M2BMOKISNWILDP

MADRID



En el año 2025, en el ámbito de SAMUR Social y Emergencia Social se han gestionado un total de 35 reclamaciones, mientras que en 2024 fueron 22. Se trata de un número pequeño, aunque algo mayor que el año pasado, pero que refleja la necesidad de atención y mejora continua del servicio.

A continuación, se detallan las reclamaciones recibidas, clasificadas según los motivos que las originan:

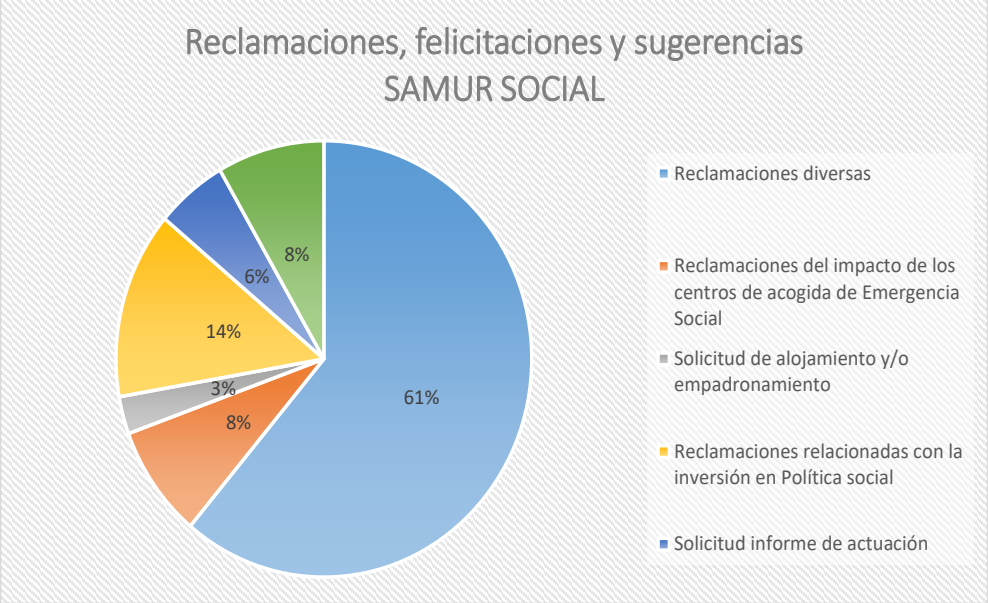
- 24 reclamaciones han sido enviadas por usuarios/as que están en régimen de acogida en algunos de los recursos de emergencia de SAMUR Social o que han sido atendidos por los trabajadores sociales de la Central. Estas reclamaciones pueden abarcar una variedad de temas, desde la calidad de la atención recibida hasta la necesidad de recursos adicionales para mejorar su situación.
- Tres reclamaciones han sido remitidas por ciudadanos que expresan su malestar ante el impacto que provocan los centros de acogida y alojamiento de la red de emergencia social. Estas reclamaciones nos hacen reflexionar sobre la necesidad encontrar un equilibrio entre la atención a las personas en situación de exclusión socio-residencial y la convivencia en la comunidad.
- Una reclamación está relacionada con una solicitud de alojamiento y/o empadronamiento, presentada por el propio usuario. Estas solicitudes son importantes, ya que el acceso al alojamiento y la posibilidad de empadronarse son pasos fundamentales para la estabilidad y la integración social de las personas en situación de vulnerabilidad.
- Cinco reclamaciones están relacionadas con la inversión en política social del Ayuntamiento, reclamando que sea más elevada y que se concentre en partidas como la Campaña de Frío. Estas demandas son importantes porque ponen el foco en las necesidades sociales que detectan los ciudadanos.
- Dos solicitudes están relacionadas con la solicitud de informes de la actuación de SAMUR Social respecto a su persona o a un familiar.

Información de Firmantes del Documento

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Fecha Firma: 12/05/2026 17:28:57
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : C2M2BMOKISNWILDP

MADRID

- Por último, en 2025 también recibimos tres felicitaciones por la actuación y profesionalidad de los equipos, que se trasladaron a los destinatarios de las mismas.



En el ámbito de la Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria se ha recibido durante el año 2025 un total de 4 reclamaciones mientras que en 2024 fue una (1).

El 100 % de las reclamaciones recibidas se refieren a cuestiones relacionadas con los recursos de Prestación de Alojamiento Alternativo Temporal. Estos recursos forman parte de un contrato administrativo de servicios denominado “Programa de Alojamiento Alternativo y Temporal para personas y familias en situación de exclusión socio-residencial en la ciudad de Madrid”.

Dentro de este ámbito se identifican dos tipologías principales de reclamaciones:

1. Reclamaciones relacionadas con las condiciones de funcionamiento de los recursos (2 casos; 50 % del total).

En estos casos, las personas reclamantes se encontraban alojadas en los recursos en el momento de presentar la reclamación y manifestaban su desacuerdo con determinadas condiciones de funcionamiento o con la asignación de espacios dentro de los dispositivos. No obstante, las personas usuarias habían sido previamente informadas de las normas y condiciones del servicio en el momento de su incorporación, aceptándolas mediante la firma de las correspondientes condiciones de estancia.

El Departamento mantiene reuniones de coordinación periódicas con las entidades responsables de la gestión de los recursos, lo que permite realizar un seguimiento continuo de las situaciones que afectan a las personas alojadas. Tras el análisis de las reclamaciones y la revisión de la información aportada por las entidades gestoras, se concluyó que las situaciones planteadas se

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Fecha Firma: 12/05/2026 17:28:57
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : C2M2BMOKISNWILDP

derivan de la aplicación de las normas de funcionamiento de los recursos o de circunstancias vinculadas a su gestión interna.

2. Reclamaciones relacionadas con la no admisión en recursos de alojamiento alternativo temporal (2 casos; 50 % del total).

En estos casos, las personas reclamantes manifestaban su desacuerdo con la valoración negativa de sus solicitudes de acceso a los recursos gestionados por el Departamento. Tras la revisión de los informes de derivación y de las valoraciones técnicas realizadas por los profesionales responsables de los programas, se constató que las decisiones adoptadas estaban debidamente fundamentadas y que las personas solicitantes no cumplían los requisitos establecidos para el acceso a dichos recursos, o bien concurrían circunstancias derivadas de su trayectoria previa en el programa que justificaban la valoración negativa. En consecuencia, no procedía estimar las reclamaciones presentadas.

En conjunto, las reclamaciones recibidas responden a situaciones individuales vinculadas al desacuerdo con las normas de funcionamiento de los recursos o con las valoraciones técnicas de acceso a los mismos, sin que se detecten incidencias estructurales en la gestión del programa ni en la prestación del servicio

En materia de apoyo a la discapacidad, a lo largo de 2025 únicamente se han recibido y dado contestación a tres sugerencias que se refieren a aspectos relacionados de forma genérica con la discapacidad, aunque van más del ámbito competencial de esta unidad gestora. No obstante, a todas ellas, se les ha ofrecido orientación e información sobre las cuestiones planteadas.

Por temática, las causas o motivos que han determinado la presentación de las SyR son los siguientes:

- Reclamación relativa al presupuesto destinado por el Ayuntamiento de Madrid a obras de infraestructura en detrimento de la atención a enfermos de ELA. Se ha informado al reclamante sobre la falta de competencia en materia sanitaria de los municipios, indicándole que se trata de una competencia autonómica, sin perjuicio de la posibilidad de recibir la atención social proporcionada por la red de Atención Social Primaria a situaciones de vulnerabilidad derivadas, entre otras, de problemas de salud.

- Solicitud de información sobre recursos para el acompañamiento en la utilización de transporte alternativo durante las obras del Metro de Madrid. Se le orienta sobre la existencia de determinados recursos como pudieran ser los servicios de ayuda a domicilio, los ofrecidos por la propia EMT y las ayudas autonómicas al efecto.

- Propuesta relativa a la creación de un programa de ocio para personas con diversidad funcional en instalaciones municipales accesibles. Se orienta al ciudadano sobre la posibilidad de plantear su propuesta a través de plataforma de participación ciudadana del Ayuntamiento de Madrid Decide Madrid.

Durante 2025, se recibieron en el ámbito de Tarjeta Familias un total de 11 “Sugerencias y Reclamaciones y Felicitaciones”, que se corresponden con tramitaciones de ayuda económica en la modalidad de Tarjeta Familias, lo que supone un incremento con respecto a los datos de 2024 ya que se registraron 4.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Fecha Firma: 12/05/2026 17:28:57
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : C2M2BMOKISNWILDP

Aunque el volumen no es elevado, nos permite observar las mejoras necesarias para una mejor prestación del servicio.

Analizando los datos de las reclamaciones observadas podemos relacionar los motivos de su formulación que se recogen a continuación:

Motivo	Nº Reclamaciones
Retraso en el inicio de la ayuda	3
Queja por dificultad de contacto telefónico con soporte telefónico de Tarjeta Familias.	3
Pérdida de Tarjeta Familias	1
Disconformidad con el resultado de la justificación de la ayuda Tarjeta Familias	2
Denegación Tarjeta Familias	1
Felicitación	1

- Tres reclamaciones han sido enviadas con motivo del retraso del inicio de la ayuda, en estos casos puede venir de varios orígenes como puede ser un retraso en la gestión del expediente administrativo, así como dificultadas en la entrega domiciliaria de la tarjeta por cambio de domicilio o similar.
- Tres reclamaciones por dificultad de contacto con soporte telefónico para solventar dudas o consultas relacionadas con la prestación, en este caso se está trabajando por mejorar este servicio para que se pueda dar una respuesta ágil a los beneficiarios.
- Una reclamación hace referencia a la pérdida de una tarjeta, en este caso el cauce para la solicitud de un duplicado de tarjeta en caso de robo, perdida o extravío sería a través del teléfono de atención o bien a través de solicitud al propio Departamento de prestaciones económicas y Tarjeta Familias.
- Dos reclamaciones relacionadas con la justificación de las ayudas, en ambos casos por disconformidad. Una vez finalizadas a las ayudas lo beneficiarios han de presentar facturas justificativas que sean acordes a la ayuda concedida. En el caso de un gasto indebido o ausencia de justificación no podrá darse por justificada la ayuda.
- Una reclamación por denegación de la ayuda Tarjeta Familias que se corresponde con una persona que tenía un reintegro de subvención pendiente lo que imposibilita la condición de nuevo beneficiario mientras persista dicho reintegro.

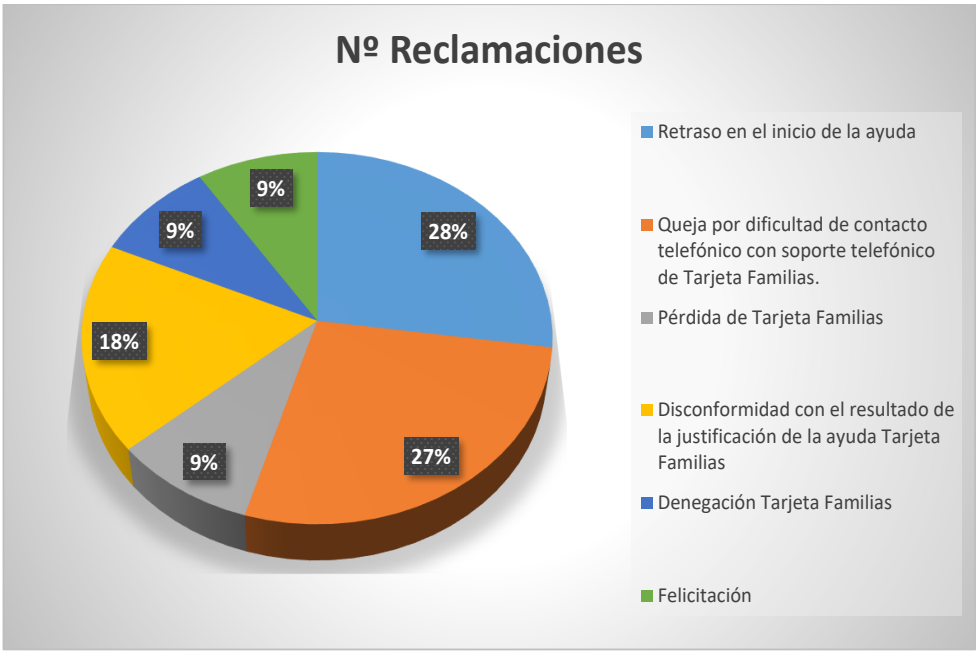
Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 12/05/2026 17:28:57

CSV : C2M2BMOKISNWILDP



RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2025.

En 2025 finalizó la implantación del Servicio de Información y Acogida (SIA) en los 40 Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Este nuevo servicio forma parte del Plan Estratégico de Servicios Sociales 2023–2027.

El SIA nace para ofrecer una primera atención más accesible, cercana y eficaz, a través de Unidades de Información y Acogida atendidas por auxiliares de Servicios Sociales específicamente preparados para esta labor.

Entre las mejoras que aporta, destacan una valoración más precisa del carácter urgente (atención en 24h), prioritario (atención en un máximo de 5 días) u ordinario de cada demanda, lo que permite asignar cita con las Unidades de Trabajo Social según las necesidades reales de cada persona.

Todo ello se traduce en una atención inicial más rápida, una mejor clasificación de las demandas y una utilización más eficiente de los recursos, asegurando que cada persona reciba la respuesta más adecuada en el menor tiempo posible. Esto también tiene repercusión directa en la disminución de reclamaciones relacionadas con la demora en la concertación de una primera cita en los Centros de Servicios Sociales.

A lo largo del periodo analizado se registraron 496.503 solicitudes de cita en los Centros de Servicios Sociales. Estas peticiones llegaron a través de diferentes vías, lo que demuestra la diversidad de opciones disponibles para adaptarse a las necesidades de la ciudadanía.
Cita previa: 122.606 solicitudes
Atención presencial: 158.882 solicitudes

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Fecha Firma: 12/05/2026 17:28:57
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : C2M2BMOKISNWILDP

Derivación o petición realizada por un profesional: 151.997 solicitudes
Atención telefónica: 43.606 solicitudes
Otras formas de solicitud: 19.412 solicitudes

En conjunto, estas cifras reflejan un alto volumen de gestión y, al mismo tiempo, la amplia accesibilidad del sistema, que permite a los ciudadanos elegir la vía de contacto que mejor se adapta a su situación.

Se considera que los retrasos en la concertación de citas tienen que ver, como se ha explicado en informes anuales anteriores, tanto con puntuales carencias en la cobertura de plantilla como, principalmente, por la alta presión asistencial. La acción de mejora realizada desde la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad ha sido intensificar, aún más, el apoyo a los distritos para la dotación de las plantillas por el Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, sobre la base de un conocimiento periódico de la situación de los Centros de Servicios Sociales, incorporando nuevas figuras profesionales.

En 2025 se completó la incorporación de 122 nuevos auxiliares de Servicios Sociales, de los cuales 106 fueron en los Centros de Servicios Sociales en el SIA que tomaron posesión entre diciembre de 2025 y enero de 2026. Así mismo se prevé incorporar 56 profesionales adicionales (educadores sociales, psicólogos y coordinadores técnicos) a lo largo de 2026.

En cuanto al aspecto técnico relacionado con la concertación de citas por la ciudadanía, se mantiene una coordinación constante con el sistema de cita previa de Línea Madrid y con IAM con el fin de subsanar las incidencias técnicas que se producen.

Otra de las acciones de mejora que se mantiene desde su implementación en el sistema de cita previa, es la posibilidad de que la persona para ser atendida pueda elegir cita de atención presencial o cita de atención telefónica con el fin de agilizar la atención a la ciudadanía.

Las cuatro oficinas de información de Prestaciones (OIP) fue una medida iniciada a finales del año 2022 y cuyo funcionamiento se ha ido consolidando en los años 2023, 2024 y 2025. Estas oficinas están repartidas por diferentes zonas de la ciudad y proporcionan a la ciudadanía información y apoyo en la tramitación del Ingreso Mínimo Vital y otras prestaciones y ayudas sociales no municipales, también ofrecen apoyo en la tramitación de las claves de acceso de la ciudadanía al sistema de notificaciones electrónicas por no disponer de Cl@ve PIN, Cl@ve permanente o DNI electrónico. En 2025, las OIP del Ayuntamiento de Madrid atendieron a casi 60.000 personas, consolidándose como un recurso clave para apoyar a la ciudadanía en la tramitación de prestaciones no municipales tal y como ya se ha mencionado.

En el caso de SAMUR Social y Emergencia Social, la mayoría de las reclamaciones recibidas provienen de usuarios alojados en los centros de emergencia o atendidos directamente por el servicio. Es importante señalar que, en aquellos casos en los que se ha identificado alguna deficiencia en el funcionamiento, se han adoptado de inmediato las medidas necesarias para su corrección.

La revisión de los procedimientos y la puesta en marcha de nuevos protocolos que regulen la operativa representan una oportunidad para mejorar de manera continua la atención prestada y adaptarnos a las necesidades de los usuarios. Paralelamente, se impulsa la capacitación del personal mediante programas de formación y actualización dirigidos tanto a trabajadores sociales

Información de Firmantes del Documento

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Fecha Firma: 12/05/2026 17:28:57
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : C2M2BMOKISNWILDP

MADRID

como al personal de los centros de acogida, con especial atención en el enfoque centrado en la persona y en la resolución de conflictos.

Asimismo, las acciones de información y sensibilización contribuyen a incrementar la visibilidad del SAMUR Social, favoreciendo una mayor empatía ciudadana hacia el servicio que prestamos y una comprensión más amplia sobre los posibles efectos que la actividad de los centros puede tener en los barrios.

El uso del sistema de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones como vía para solicitar ayuda, tanto propia como en nombre de terceros, constituye además un canal adicional de comunicación con la ciudadanía, facilitando la atención y la intervención ante situaciones de emergencia social.

Asimismo, actúa como una garantía de comunicación proactiva con la persona solicitante, informándole a través de los informes de actuación sobre las intervenciones realizadas y el estado de su caso.

Por último, cabe destacar que el SAMUR Social se esfuerza en responder con la mayor celeridad posible a las reclamaciones recibidas, con el fin de evitar un incremento en la insatisfacción de los usuarios. En línea con ello, y conforme al proceso de mejora del sistema de sugerencias y reclamaciones recogido en la Carta de Servicios del SAMUR Social, el servicio asume el compromiso de contestar el 90% de estas comunicaciones en un plazo máximo de 30 días naturales, y en ningún caso superando los dos meses. En este sentido, el 100% de las reclamaciones registradas en 2025 han sido respondidas en un periodo inferior a un mes.

En cuanto a la gestión y prestaciones en la atención social primaria, como se ha dicho las pocas reclamaciones recibidas durante el año 2025 se relacionan con la gestión de los recursos de Prestación de Alojamiento Alternativo Temporal y responden a situaciones individuales vinculadas al desacuerdo con las normas de funcionamiento de los recursos o con las valoraciones técnicas de acceso a los mismos, sin que se hayan detectado incidencias que evidencien disfunciones en la prestación del servicio o en los procedimientos de gestión.

En todo caso, se van a continuar desarrollando mecanismos de coordinación y seguimiento con las entidades adjudicatarias de la gestión de los recursos, mediante reuniones periódicas y canales de comunicación habituales, con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento de los dispositivos y la correcta atención a las personas usuarias.

En materia de apoyo a la discapacidad, en un marco más global como es el Plan Estratégico de Atención a la Discapacidad actualmente en elaboración, así como en su posterior Plan de acción, las cuestiones planteadas (accesibilidad en el transporte, ocio y tiempo libre) tendrán encaje en el mismo.

En conjunto, en materia de prestaciones económicas y Tarjeta Familias las reclamaciones reflejan incidencias de carácter operativo y de comunicación, que orientan las áreas de mejora para el próximo periodo sobre las que se pondrá especial interés de cara a mejorar el servicio de atención y soporte telefónico junto con la gestión de expedientes.

Una de las medidas relacionada con la gestión de las ayudas sociales ha sido la consolidación de las cuatro (4) oficinas de Gestión de Prestaciones Económicas y Tarjeta Familias, con el fin de apoyar y agilizar la tramitación de las ayudas económicas de alimentos que se abonan con carácter previo a

Información de Firmantes del Documento

MADRÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Fecha Firma: 12/05/2026 17:28:57
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : C2M2BMOKISNWILDP

MADRID

su justificación y se ingresan en la citada Tarjeta Familias. La medida está siendo exitosa, manteniéndose, sin solución de continuidad, la cobertura, los beneficiarios y facilitando la gestión a los servicios sociales de atención social primaria del Ayuntamiento de Madrid.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Las actuaciones de mejora impulsadas en ámbito de la Coordinación y Programación de Atención Social Primaria durante 2025 consolidan un avance significativo en la organización interna, el refuerzo de los equipos profesionales y la optimización de los sistemas de atención, permitiendo ofrecer a la ciudadanía respuestas más rápidas, cercanas y ajustadas a sus necesidades.

Gracias a estas mejoras, se prevé que en 2026 se observe una reducción de las sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con estos ámbitos, reflejando el impacto positivo de las medidas implementadas.

Para SAMUR Social y la emergencia social, el análisis anual de las reclamaciones recibidas proporciona información valiosa sobre los aspectos del servicio que necesitan atención. Dicho análisis permite identificar áreas específicas que requieren mejoras a través de acciones correctivas o de la implementación de nuevas medidas.

Las actuaciones de mejora llevadas a cabo por SAMUR Social en 2025 respaldan la tendencia positiva observada desde 2021, cuando se registró una disminución significativa en el número de reclamaciones. Este descenso no solo refleja la efectividad de las medidas implementadas, sino que también indica un compromiso continuo con la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios/as.

Respecto de la gestión y prestaciones en la atención social primaria, se mantiene un seguimiento continuo del funcionamiento de los recursos gestionados, así como de las incidencias comunicadas por las entidades colaboradoras y por las personas usuarias, con el objetivo de detectar de forma temprana posibles ámbitos de mejora en la prestación del servicio.

En Tarjeta Familias, Se valora necesario continuar con el análisis y evaluación que permitirá un mayor detalle permitiéndonos abordar las necesidades manifestadas por los beneficiarios de la prestación de ayuda económica en la modalidad de Tarjeta Familias.

Firmado electrónicamente
LA DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES
Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
María de la Consolación Alfaro Moreno

Información de Firmantes del Documento

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Fecha Firma: 12/05/2026 17:28:57
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : C2M2BMOKISNWILDP

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué

circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

Las cuestiones abordadas son las siguientes:

- **Análisis de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1.- ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

La Dirección General de Familia e Infancia, que depende del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, tiene una Subdirección General de Familia e Infancia, que a su vez se divide en un Servicio de Coordinación Jurídico Administrativo y cinco departamentos:

- Departamento de Familia.
- Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia.
- Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia.
- Departamento de Planificación y Estrategia de Familia e Infancia.
- Departamento Jurídico y de Asuntos Generales.

Durante el año 2025 se han recibido en la Dirección General de Familia e Infancia un total de 55 reclamaciones; 6 sugerencias y 5 felicitaciones. También se recibió una reclamación que fue inadmitida por reiterativa.

La Dirección General de Familia e Infancia realiza proyectos relacionados con los servicios sociales dirigidos a colectivos específicos, que se concretan a través de servicios de prevención y protección. En función de las competencias atribuidas a la Dirección General de Familia e Infancia, se realiza el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2025, de acuerdo con los bloques de análisis expuestos y las correspondientes submaterias del sistema SyR, que diferencia los servicios o centros municipales donde se desarrollan las actividades y programas, y los motivos y causas que han ocasionado la apertura de los expedientes SyR.

Principales motivos o asuntos que originan la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones por parte de los ciudadanos

Desglose específico por cada departamento y sus respectivos servicios:

DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DEL RIESGO SOCIAL EN LA INFANCIA	
SUBMATERIAS SISTEMA SyR	ANÁLISIS DE LAS SYR
Educación Social	**Reclamaciones: 1** • Queja por el traslado de educador Social en Centro María Zayas. **Felicitaciones: 1** • Satisfacción por el trato recibido en el servicio.
Programa ASPA	**Reclamaciones: 1** • Protección datos entre el programa ASPA y el colegio.

DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA	
SUBMATERIAS SISTEMA SyR	ANÁLISIS DE LAS SYR
Centros Atención Infancia (CAI)	**Reclamaciones: 14** • Solicitud de copia o de cualquier documentación, expediente o informe obrante en la historia sociofamiliar abierta en el Centro de Atención a la Infancia. • Discrepancia del reclamante con los informes emitidos por el CAI. a la Administración de Justicia (Juzgados 1ª Instancia, Familia y Juzgados de Violencia sobre la Mujer) y al Área de Protección al Menor de la Comunidad de Madrid por entender que su contenido es incorrecto y que ello determina las decisiones de estas administraciones sobre sus hijos/as. • Reclamación de celeridad en ampliación excepcional de visita con sus hijos.

	• Disconformidad por el seguimiento realizado de un menor por parte del CAI. • Falta de comunicación recibida por parte del centro. • Falta de respuesta tras la solicitud de un Coordinador Parental • Discrepancia del reclamante con los informes emitidos por el CAI. • Funcionamiento del centro y trato recibido por el reclamante en el CAI. • Discrepancia del reclamante con los informes emitidos por el CAI. • 2 reclamaciones: trato recibido por el reclamante en el CAI. • Solicitud por el reclamante de todos los informes relacionados con su persona que obren en poder del CAI. • Comportamiento de un profesional del CAI. • Falta de respuesta tras la solicitud de un expediente.
	Felicitaciones: 1 • Sobre el trabajo y la buena atención recibida por parte de un profesional del CAI.
	Sugerencias: 1 • Sobre la actuación de los CAI y profesionalización del equipo.

DEPARTAMENTO DE FAMILIA E INFANCIA	
SUBMATERIAS SISTEMA SyR	ANÁLISIS DE LAS SYR
Centros de Apoyo a las Familias - CAF	**Reclamaciones: 13** • Malentendido con la organización y funcionamiento del servicio de apoyo a la crianza-prevención universal.

	• Retraso en la atención de una usuaria por parte de un profesional. • Reclamación del servicio de apoyo a la crianza Casa Grande- prevención universal con relación a cuestiones de organización y acondicionamiento de la sala. • Dos reclamaciones sobre petición de un informe clínico del profesional que atendió al usuario. • Tres reclamaciones sobre problemas de climatización del centro. • Tiempo transcurrido entre citas. • Error del CAF en la transmisión de la información sobre horario de apertura del servicio de apoyo a la crianza Casa grande. • Mala atención y falta de profesionalidad de la administración del CAF. • Cambio de CAF tras la nueva distribución territorial con el nuevo contrato. • Llamada y trato inadecuado de administración a la persona demandante de ayuda. **Sugerencias: 1** • Creación de ludotecas o espacios infantiles gratuitos. **Felicitaciones: 1** • Buena atención prestada por un profesional en concreto.
SERCAF	**Reclamaciones:** 4 • La auxiliar no acude a prestar el servicio por baja laboral definitiva sin aviso previo a la empresa. • Desempeño del servicio por otro personal auxiliar diferente al habitual. • Retraso del personal auxiliar dos días consecutivos en la prestación del servicio. • Baja definitiva del servicio a propuesta de servicios sociales.

	Sugerencias: 0 **Felicitaciones:** 0
Puntos de Encuentro Familiar (PEF)	**Reclamaciones: 11** • Tres reclamaciones sobre trato inadecuado por parte de un profesional • Un progenitor desea hacer fotos en el PEF y las normas del centro no lo permiten. • Parcialidad en los informes al no incluir incidencias tales como ausencia del progenitor e intervención de la policía, señalan falta de perspectiva de género y desacuerdos con las funciones de los profesionales. • Incumplimiento de visitas judiciales, falta de Plan de Intervención, vulneración de derechos como usuario del PEF y trato inadecuado por parte de algunos trabajadores, solicitando una respuesta. • Actuación de los profesionales que considera genera inseguridad e indefensión de su hija ante posibles agresiones del padre en PEF. Solicita identificación de los profesionales. • Trato parcial de los profesionales e inacción ante negativa de sus hijos a entrar a las visitas. Pide cambio de profesional. • Queja sobre comentarios emitidos por un profesional del PEF con los menores. • Desacuerdo con los horarios del régimen de visitas. • Negativa a la posibilidad de firmar la salida y reflejar la hora. No se facilita hoja de reclamaciones. **Sugerencias: 0** **Felicitaciones: 0**
Centro Especializado en la Atención a Familias en situación	**Reclamaciones: 3**

de Ruptura de Pareja (CERPA)	• Falta de información sobre el lugar que el usuario ocupa en lista de espera, así como solicita confirmación acerca de su derivación al servicio de coordinación de parentalidad en este centro. • Tiempo de espera para acceder al servicio ce coordinación de parentalidad. • Desacuerdo con los plazos en los que se envían informes al juzgado desde el servicio de coordinación de parentalidad. **Felicitaciones: 1** • Buena gestión, profesionalidad y amabilidad a la psicóloga del SOP del CERPA.
Plan de Fomento de la Natalidad	**Reclamaciones:** 11 • Seis reclamaciones sobre el desacuerdo con las fechas establecidas para poder optar a las ayudas a la natalidad. • Tres reclamaciones sobre disconformidad con las imágenes utilizadas en la campaña de difusión de las ayudas a la natalidad. • Dos reclamaciones acerca del modo de consulta de la tramitación de las ayudas a la natalidad. **Sugerencias:** 0 **Felicitaciones:** 0

2.-RELACIÓN DE ACCIONES O MEDIDAS adoptadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026 a partir de las reclamaciones o sugerencias recibidas

Departamento de Prevención

Las acciones y/o medidas que se han llevado a cabo con las dos reclamaciones recibidas son las siguientes:

- Se agradece la valoración realizada hacia el educador y se le informa que al ser un servicio de gestión indirecta, la empresa tiene la potestad de su organización para la mejor prestación del servicio encomendado.

- Se responde informando que desde el programa ASPA se indica que no se comunicaron datos personales, limitándose la conversación a responder que se había procedido a la baja, de conformidad con la decisión de la familia.

Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia

En relación con las 14 reclamaciones recibidas vinculadas a los diferentes CAI a lo largo del pasado año, a continuación se detallan las actuaciones adoptadas:

- Discrepancias en relación con el contenido de los informes emitidos por los CAI: Resolver estas discrepancias forma parte del trabajo técnico desarrollado en los CAI con las familias. Cada Dirección de los Centros de Atención a la Infancia atiende personalmente al usuario reclamante para explicar la respuesta que ha recibido por escrito, con el objetivo de que recobre la confianza en el servicio, al tiempo que solicita su colaboración en el proceso de intervención diseñado para garantizar la adecuada protección de menores. Las conclusiones de las valoraciones de las situaciones sociofamiliares siempre son presentadas a las familias. Las discrepancias entre la valoración hecha por los profesionales y la percepción de la situación que tiene el usuario son las que, con frecuencia, se trasladan a través de SyR. La medida correctiva siempre pasa por resolver las dudas o recelos de las familias para que el servicio sea vivido como una ayuda para superar dificultades. Entendemos que la transparencia en todas las actuaciones propicia la confianza del usuario en los profesionales.

- Reclamación de celeridad en ampliación excepcional de visita con sus hijos: se informa al reclamante que del resultado de la evaluación de sus hijos y se le proporciona la documentación necesaria para proceder con la visita de los mismos.

- Solicitud de copia de cualquier documentación, expediente o informe obrante en la historia sociofamiliar abierta en el Centro de Atención a la Infancia: se traslada la reclamación al CAI, tras lo cual se facilita una cita con el reclamante y se entrega al mismo toda la documentación solicitada.

- Disconformidad por el seguimiento realizado de un menor por parte del CAI: se informa al reclamante que los CAI tienen asignada la responsabilidad de asegurar el bienestar y protección de los niños, niñas y adolescentes del municipio y proporcionar servicios de apoyo a las familias que tienen dificultades para ello, dando así cumplimiento a la Ley 12/2022, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y la Ley 4/2023, de Derechos, Garantías y Protección Integral de la infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid. Asimismo, se le transmite que los Centros de Atención a la Infancia no tienen competencias atribuidas para interferir en el Reglamento Interno de ningún Centro Educativo, por lo que se le sugiere que para todo lo concerniente a ese ámbito, se dirija al Servicio de Inspección Educativa-DAT Madrid Capital para exponer su desacuerdo.

- Falta de comunicación recibida por parte del CAI: se da respuesta al reclamante indicándole que se ponga en contacto directo con el CAI para solicitar nueva cita y poder trasladar in situ todas las cuestiones sobre las que demanda información.

- Falta de respuesta tras la solicitud de un Coordinador Parental: se informa al reclamante que su expediente ya había sido derivado al CERPA (Centro Especializado en la Atención a Familias en Situación de Ruptura de Parejas) y que tras una valoración del caso, su familia ha sido incluida en la lista de espera del SOP en el Centro Especializado en la Atención a Familias en Situación de Ruptura de Pareja (CERPA), aclarándole también los criterios que definen la posición en esta lista.

- Queja sobre el funcionamiento y trato recibido por el reclamante en el CAI: se informa al usuario que los hechos a los que se refiere corresponden a un día festivo (domingo), por lo que no se prestaba servicio y que en cualquier caso el contenido de la reclamación sobre el funcionamiento y normas del centro no se corresponden con los del CAI a los que alude.

- Trato recibido por el reclamante en el CAI, solicitud de documentación remitida desde este centro a la Comunidad de Madrid y solicitud de cambio de centro: la medida correctiva siempre pasa por resolver las dudas o recelos de las familias para que el servicio sea vivido como una ayuda para superar dificultades. Entendemos que la transparencia en todas las actuaciones propicia la confianza del usuario en los profesionales

- Solicitud por el reclamante de todos los informes relacionados con su persona que obren en poder del CAI: se informa al usuario que desde la Dirección de centro se pondrían en contacto para concertar una cita, donde finalmente se le hizo entrega de la documentación solicitada.

- Trato recibido por el reclamante en el CAI y crítica a los profesionales del centro: se informa al usuario que se respeta su desacuerdo y se aclara que toda actuación del CAI se guía exclusivamente por el interés superior del menor, conforme al marco legal vigente.

- Comportamiento de un profesional del CAI: se responde al reclamante empatizando con su situación y se respeta su insatisfacción. A la vez se le traslada que el único propósito de los profesionales del centro es trabajar siempre en beneficio del menor.

- Falta de respuesta tras la solicitud de un expediente: se aclara al reclamante que desde el CAI se le notificó una cita vía correo electrónico para dar respuesta a su solicitud, sin que éste acudiese a la cita ni notificase posteriormente el motivo de su ausencia.

Departamento de Familia

Las acciones y/o medidas que se han llevado a cabo con las 13 reclamaciones recibidas en los Centros de Apoyo a las Familias – CAF son las siguientes:

- Malentendido con la organización y funcionamiento del servicio de apoyo a la crianza-prevención universal en el CAF 3: se responde clarificando a la ciudadana el acceso libre al espacio y la necesidad de inscripción previa para acudir.

- Dificultad de que la administración del CAF 3 no se encuentra a la entrada: los profesionales deben verificar si las citas programadas han acudido. En este caso, el profesional salió media hora tarde a recoger a la cita programada, provocando un perjuicio a la familia, quien lo vivió como falta de profesionalidad. La directora del centro habló tanto con el profesional como con el resto del equipo para que no se vuelvan a producir incidencias similares.

- Reclamación recibida al CAF 8 sobre el servicio de apoyo a la crianza Casa Grande - prevención universal relacionada con el aislamiento térmico de la sala, horario del servicio, acumulación de familias en espacios comunes, aforo y número de profesionales que atienden el servicio: fueron revisadas todas las cuestiones a las que hacía referencia la reclamación y se tomaron medidas tales como la instalación de estores para proteger del sol. Otras cuestiones que se planteaban como el horario, espacios, número de profesionales y aforo se deben a la confusión de este servicio del CAF con el anterior servicio Casa Grande cuyo contrato finalizó en el mes de noviembre de 2024.

- Queja tras la solicitud de un informe clínico en el CAF 4 y recibir una información errónea sobre la forma de solicitar dicho informe: En la respuesta otorgada a la ciudadana se le explicó, con detalle, cómo poder ejercer su derecho a la petición de informe, indicando, asimismo, que los CAF realizan informes de intervención y no clínicos, ya que no son centros sociosanitarios. También desde el departamento de familia se facilitaron indicaciones a los CAF para recordar a los profesionales el procedimiento a seguir

- Envío de una petición de expediente por parte de la usuaria a una Dirección General que no correspondía: hasta que la usuaria no presentó la reclamación, este departamento no tuvo conocimiento su solicitud. Se informó a la solicitante de lo sucedido y se le remitió la documentación de su expediente de atención en el CAF 4, tal y como ella había solicitado.

- Se reciben tres reclamaciones relacionadas con los problemas de climatización del CAF 3 (averías continuas de la instalación que se reparan y vuelven a estropearse): esta dificultad junto a otras deficiencias en las instalaciones del centro, motivan el traslado de este centro a un edificio nuevo en enero del 2026, subsanándose con ello todas estas dificultades.

- Se presenta reclamación por el tiempo de espera entre citas superior a 60 días: desde el departamento de familia se aborda esta dificultad con la entidad adjudicataria y con el propio CAF 2 por el consiguiente trastorno que estos tiempos generan en la evolución de la familia. Tras esta reclamación se han realizado reajustes en la organización interna del centro.

- Confusión por parte de administración del CAF 8 en la información sobre el horario de apertura del servicio de apoyo a la crianza Casa Grande, generando descontento en la usuaria: la directora del CAF habla con ella aclarando el horario y todas las dudas que le habían surgido. Se recuerda al personal de administración de este CAF la necesidad de dar una información adecuada a las familias.

- Reclamación relacionada con la atención inadecuada de la administración del CAF 3: interviene la directora del centro ofreciendo respuesta y apoyo a la ciudadana en su demanda.

- Inconveniencias y molestias provocadas con motivo del nuevo contrato en el mes de diciembre de 2024, por el que se ha incorporado un nuevo CAF en la ciudad de Madrid: esta ampliación ha permitido mejorar la capacidad de atención a todas las familias, pero con ello ha sido necesario realizar un reajuste en la zonificación de los distritos con respecto a los CAF, lo que ha afectado, entre otras, a las familias del distrito de Moncloa, que pasan a ser atendidas en el CAF 7 en lugar de en el CAF 1. Dado que este caso ya tenía vinculación con el CAF anterior se determinó, con carácter excepcional, que continuara con la atención desde el CAF 1.

- Reclamación de una mayor atención y trato inadecuados durante una llamada telefónica al CAF 7: en la respuesta emitida se le piden disculpas y la coordinadora del CAF mantiene una reunión con todos sus profesionales para evitar cualquier posibilidad de malinterpretación en el trato con las familias que acuden al centro.

Por otra parte, se ha presentado una sugerencia relacionada con la creación de ludotecas y espacios de ocio infantil en todos los distritos. Se informa a la usuaria de los servicios de los CAF, incluido el espacio de apoyo a la crianza Casa Grande, así como de las actividades infantiles que se desarrollan en las bibliotecas municipales, centros culturales de los distritos y todas aquellas que se publican en la WEB del Ayuntamiento de Madrid; además se indica que, entre los objetivos de este departamento, se encuentra el potenciar y mejorar los vínculos y la convivencia entre los miembros de la familia y de ahí la importancia de que en el espacio de apoyo a la crianza Casa Grande hijos y progenitores permanezcan en la sala para su trabajo conjunto.

También se ha recibido una felicitación por el reconocimiento, la atención y trato recibido en el CAF 4, haciendo referencia a un profesional en concreto por su gran labor y ayuda hacia la familia. Esta felicitación ha sido comunicada al CAF y al profesional que ha atendido a la familia.

Las acciones y/o medidas que se han llevado a cabo con las 4 reclamaciones de SERCAF-Menores son las siguientes:

- Reclamación producida porque la auxiliar se dio de baja sin previo aviso a la empresa y como consecuencia no se realizó el servicio de esta familia: se pidieron disculpas a la familia y se agilizó la asignación de nuevo personal auxiliar. Como medida correctora se sensibilizó, a través de infografías, al personal auxiliar de la importancia de su trabajo y de las consecuencias tan negativas que conllevan el no informar a la empresa de la imposibilidad de prestar el servicio para las familias beneficiarias.

- Cambio del personal auxiliar por motivo de enfermedad y de días sujetos a derechos de la profesional titular del servicio: se asignó a la familia personal auxiliar sustituto.

- Retraso de dos días seguidos en la prestación del servicio; la primera por una incidencia en el servicio inmediatamente anterior a la prestación lo que produjo el retraso en el mismo y la segunda incidencia por dificultades de tráfico generando en un retraso de 10 minutos en la prestación del servicio: en la respuesta se comunicó a la familia ambos incidentes.

- Desacuerdo por parte de la familia en relación al hecho de que SERCAF menores es un servicio de carácter temporal y desde los servicios sociales del distrito donde reside la familia se valorase tramitar la baja del servicio, que se venía prestando desde el año 2021: en la respuesta se recogieron los argumentos que motivaron la toma de esta decisión.

Las acciones y/o medidas que se han llevado a cabo con las 11 reclamaciones de PEF son:

- Se recibe una reclamación que no se puede abordar directamente con la persona que la presenta por la ley de protección de datos: no se facilita información de terceros y máxime si esta persona no está incluida en el expediente que el sistema judicial deriva al departamento de Familia.

- Reclamación sobre la actual norma que prohíbe realizar fotos y grabaciones en el interior de los Puntos de Encuentro Familiar: esto ha suscitado un proceso de reflexión. Las normas no son estáticas y se pueden modificar según vamos observando la necesidad de ajustarnos a la realidad. No obstante, se valoró mantenerla porque tiene como fin proteger el derecho a la intimidad de todas las personas que acuden a los Puntos de Encuentro Familiar y evitar un posterior uso no adecuado de las imágenes y vídeos, especialmente en las redes sociales.

- Discrepancia con los informes emitidos: la respuesta fue en la línea de explicar la finalidad de los informes que se emiten al juzgado y la aplicación del principio de imparcialidad, que no el de neutralidad. A veces lo que se refleja en los informes no coincide con lo que alguna de las partes querría y dando lugar a acusaciones de parcialidad y falta de perspectiva de género. Se analizó el informe enviado con la

persona que puso la reclamación y el protocolo de seguridad con víctimas de violencia de género. Además, los equipos técnicos han seguido revisando cómo ahondar más en la perspectiva de género.

- incumplimiento de visitas judiciales, falta de Plan de Intervención, vulneración de derechos como usuario del PEF y trato inadecuado por parte de algunos trabajadores, solicitando una respuesta: el PEF intenta programar el régimen de visitas en los días, tiempos y términos determinados por la correspondiente resolución judicial. No obstante, por la disponibilidad de espacios y la agenda del servicio, en algunos casos, se propone a la familia y a la instancia judicial, adaptar los horarios establecidos en los términos más similares posibles a la resolución judicial, con el fin de poder atender en un plazo menor de tiempo a las familias y que así puedan iniciar antes el régimen de visitas en un PEF.

- Actuación de los profesionales, que se considera que genera inseguridad e indefensión de su hija ante posibles: esta reclamación es muy extensa e incluye muchos aspectos del funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar. Se responde con la explicación sobre los criterios de actuación, los principios rectores, los límites de la capacidad de acción del equipo técnico, la modalidad de presencia de los profesionales en los diferentes tipos de régimen de visitas. No se considera que esta reclamación se base en hechos objetivos y susceptibles de mejora. Se comprueba que los profesionales cuentan con la debida identificación.

- Trato parcial de los profesionales e inacción ante negativa de sus hijos a entrar a las visitas. Pide cambio de profesional: se explica a la persona que interpone la reclamación que no es función del equipo técnico del PEF pronunciarse sobre relatos de las partes; ni hacer investigación sobre las mismas; así como tampoco hacer valoraciones, funciones que corresponden al juzgado. Sí es una función del PEF describir los hechos observados durante el desarrollo del régimen de visitas, así como tratar de facilitar el desarrollo de las visitas, pero no pueden obligar a ningún niño a entrar a una visita en contra de su voluntad. Se analizaron los informes emitidos y se valoró que contradecían lo que se alega en la reclamación. Se rechazó el cambio de profesional porque no se encontraron criterios técnicos para el mismo.

- Trato del personal técnico: se analizó de manera pormenorizada con la persona que presenta la reclamación los hechos que dieron lugar a la misma y se llegó a la conclusión de que en ningún momento sus hijos habían estado desprotegidos ni sufrido faltas de respeto. Se valoró que no había habido una mala praxis profesional. En todo caso, una falta de entendimiento que intentamos paliar con las aclaraciones aportadas y propiciando una entrevista con la dirección del centro para abordar el malestar experimentado.

- Comentarios emitidos por un profesional del PEF con los menores: se reconoció ante la persona que presenta la reclamación que el técnico tuvo un comentario no acertado en

el contexto de la visita. Pero fue un comentario espontáneo que rápidamente fue modulado en cuanto el profesional tomó conciencia de su error. Tras leer su escrito, se consideró necesario, y así se hizo, aclarar las funciones de los profesionales que trabajan en el PEF y su deber de hacerlo con perspectiva de género, buscando y anteponiendo siempre el interés superior del menor y de las víctimas.

- Desacuerdo con los horarios del régimen de visitas: se explica la forma de funcionar de los PEF respecto a la asignación de horarios y cumplimiento total o parcial de la frecuencia e intensidad del régimen de visitas en función de la disponibilidad de espacios en los PEF y con el visto bueno del juzgado.

- Negativa del centro a poder firmar la salida y reflejar la hora. No se facilita hoja de reclamaciones: se consideró que la reclamación estaba en parte justificada y se procedió a mejorar el sistema de registro de entradas y salidas en los regímenes de visitas de entregas y recogidas. Además, se explicaron de nuevo los medios establecidos para la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones, tal y como consta en las normas que se entregan a todas las personas usuarias a su llegada al PEF.

- Trato inadecuado por parte de un profesional del PEF: de todo lo acontecido se dio cuenta al juzgado en el momento oportuno (previo a la reclamación). El departamento de familia estimó convenientes los motivos que llevaron a la técnica a intervenir y la forma en la que lo hizo. Los menores de edad tienen que quedar al margen de las dificultades de relación de sus padres y son estos los que tienen que establecer la forma de comunicarse y ejercer la patria potestad compartida sin conflictos y, sobre todo, sin que el niño se vea afectado. Se intenta hacer comprender mejor el trabajo del equipo técnico, recibir puntualizaciones o pautas de relación con los hijos no equivale a descalificar como padres.

En CERPA se han recibido tres reclamaciones:

- Tiempo de espera para acceder al servicio de coordinación de parentalidad: se informó acerca de la necesidad de esperar debido a la lista de espera de los servicios; no tenemos capacidad para cumplir con el plazo de acceso al servicio de coordinación de parentalidad en el plazo estipulado por el juzgado (cinco días). Incluso el procedimiento de recabar la documentación necesaria del juzgado a veces lleva más tiempo. Es un servicio muy especial que requiere una sentencia y derivación especial. En el caso de esta persona, el tiempo de espera para causar alta fue de dos meses.

- Desacuerdo con los plazos en los que se envían informes al juzgado desde el servicio de coordinación de parentalidad: se informó a la persona que presentó esta reclamación (es la misma que presentó la número 502/2025/033521) acerca de que los plazos los establece el/la coordinador/a de parentalidad y no lo hace la familia. Los plazos para el envío de informes son mucho mayores que en otros recursos utilizados por esta persona como es el caso de los PEF.

También se recibió una felicitación que se transmitió a la profesional a la que iba dirigida.

Las acciones y/o medidas que se han llevado a cabo con las 11 reclamaciones relacionadas con el Plan estratégico de protección de la maternidad y paternidad y de fomento de la natalidad y la conciliación de la ciudad de Madrid son:

- Varias reclamaciones coinciden en el desacuerdo mostrado por algunas familias madrileñas con las fechas establecidas para poder optar a las ayudas a la natalidad: se dio respuesta a las mismas indicándoles que para la implementación de esta medida por parte del Ayuntamiento era necesario realizar un procedimiento administrativo que permitiera cumplir con todo el proceso, dentro de este proceso fue necesario que IAM realizara trámites electrónicos para que los ciudadanos pudieran solicitar estas ayudas de forma electrónica. Por todo ello resultaba imposible el inicio de esta medida antes de los plazos propuestos.

- Diferentes reclamaciones se refieren a la disconformidad con las imágenes utilizadas en la campaña de difusión de las ayudas a la natalidad a todas ellas se les informó de que la elección de las imágenes ha sido a propuesta de una empresa especializada en creatividad y marketing publicitario y han contado con el visto bueno de técnicos y responsables del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad; garantizando que todas las personas residentes sean tratadas por igual, sin importar su género, edad, procedencia u otras condiciones.

- Otras reclamaciones se refieren al método de consulta acerca del modo de tramitación de las ayudas a la natalidad: en la respuesta facilitada a este ciudadano se le indicó que la ayuda que le correspondía ascendía a 750 euros; así como le indicamos que la ayuda podría solicitarla a partir del mes de noviembre de 2025; teniendo efecto retroactivo a todos aquellos nacimientos que tuvieron lugar con posterioridad al 1 de junio; publicándose la convocatoria en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid, en la página WEB municipal y en forma de extracto en el Boletín de la Comunidad de Madrid.

3.-EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia

En primer lugar, hay que indicar que se recibieron 16 entradas por el sistema SyR, una de ellas corresponde a una sugerencia y otra a una felicitación.

En cuanto a reclamaciones, las referidas a la no disposición por parte de los usuarios de los informes que constan en su historia familiar, se les indica que soliciten por escrito la copia de los informes ejerciendo así su derecho al “acceso a datos de carácter personal” al amparo del

artículo 15 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril así como al artículo 13 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales.

Por otra parte, las que aluden a la disconformidad con el contenido del informe emitido por el CAI a la Administración de Justicia y/o al Área de Protección de la Comunidad de Madrid, se informa a los usuarios que el contenido del informe emitido por el CAI no es vinculante con la decisión que pueda adoptar un Juzgado o el Pleno de la Comisión de Protección de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid. El informe del CAI es uno más de todos aquellos que forman parte de la instrucción de un expediente de protección.

Por último, las reclamaciones referidas a las discrepancias con la valoración de la situación sociofamiliar, se ha indicado a los CAI que sea la Dirección de estos quien mantenga una entrevista con las familias para abordar dichas discrepancias y tratar de fortalecer el contexto de ayuda en el que se trabaja. Se contesta a las reclamaciones indicando que soliciten, si lo consideran oportuno, una entrevista con la Dirección del Centro de Atención a la Infancia.

Departamento de Familia

Durante el 2025 se han incrementado el número de reclamaciones recibidas en los CAF en 6 reclamaciones más, pasando de 7 a 13. Con respecto a las felicitaciones, este año solo ha habido una.

Las SYR recibidas en el departamento de familia han servido para revisar y confirmar los protocolos y procedimientos de actuación de los centros respecto a la intervención y las normas de funcionamiento interno del recurso. Y, más concretamente, dado el incremento del número de reclamaciones relacionadas con la atención en la administración de los centros, se están tomando medidas dirigidas a que este personal, que es la puerta de entrada de los CAF, cuente con los mecanismos necesarios para poder realizar su trabajo de la mejor manera.

Hay que destacar que los CAF cuentan con Carta de servicios en la que asumen 13 compromisos de calidad, siendo la satisfacción global de las familias atendidas en sus servicios del 9,09 en una escala de 0 a 10; también hay que destacar que los CAF han atendido durante el 2025 a 8.939 familias.

En relación con las reclamaciones recibidas en el servicio de SERCAF, señalar que en este año se ha recibido una reclamación más que el año anterior, siendo importante indicar que han sido atendidas una totalidad de 1.023 familias y 1.397 niñas y niños.

Teniendo en cuenta que las reclamaciones recibidas por parte de la ciudadanía son las propias de un servicio de ayuda a domicilio, es fundamental contrarrestarlas con la indicación de que la satisfacción de las niñas y los niños es muy elevada, el 92% están muy contentos/as; al igual que los adultos titulares del servicio cuya satisfacción es de un 9,13 en una escala de 0 a 10.

El modo de proceder cuando se recibe una reclamación es que se revisa junto con la coordinadora de la empresa adjudicataria, tanto sus motivos como las posibles soluciones, tomando decisiones de carácter general relacionadas con la organización del servicio, la agilidad en la respuesta a las familias y todo ello con el fin de reducir las incidencias que pueden producirse en la realización de los servicios.

En cuanto a las SYR relativas a los Puntos de Encuentro Familiar en 2025 se han recibido 11 reclamaciones (1 más que en 2024); 10 fueron las personas que presentaron reclamaciones y

los motivos tienen relación fundamentalmente con: se han sentido mal tratadas (4); no están de acuerdo con las normas del centro (2) forma de actuar de los profesionales (5), parcialidad (1); falta de perspectiva de género (1); no cumplimiento al cien por cien de los días estipulados en sentencia para el régimen de visitas (2).

Los desacuerdos con alguna norma de funcionamiento del PEPF tuvieron que ver con la prohibición de hacer fotos y grabaciones; no aceptar documentos presentados por las partes; las limitaciones en el uso de pantallas y la forma de registrar entradas y salidas del centro, entre otras.

Cuatro personas han expresado no haber recibido un buen trato y cinco discrepan de la forma de actuar de los y las profesionales que les han atendido, bien por motivos como: expresiones, por lo que esperaban que hicieran y no hicieron (aplicar protocolo de seguridad; forzar la entrada de sus hijos a la visita; incluir determinada información en informes al juzgado); o por el grado de supervisión durante las visitas en el centro, tanto por exceso como por defecto.

La distribución de las reclamaciones según PEF ha sido: 4 en PEF 1 (una persona ha puesto dos quejas); 0 en PEF 2; 5 en PEF 3 y 2 en PEF 4. La población adulta atendida en 2025 fue de 1.971 adultos/as. El número de personas adultas que han presentado reclamaciones supone el 0,5% de la prolación atendida.

Es necesario resaltar una vez más que la atención que prestan los Puntos de Encuentro Familiar se realiza en un marco coercitivo, lo que predispone a que parte de las personas usuarias presenten quejas del funcionamiento del centro. Por otro lado, los PEF no tienen potestad para intervenir en el diseño del régimen de visitas, sino que son el sistema judicial o de protección los que determinan quien tiene derechos a visitas, cuándo y cómo.

Las reclamaciones recibidas se han considerado sin base en su mayoría si bien cabe apreciar los procesos de análisis y reflexión que han inspirado. Como medidas correctivas se ha procedido a modificar la forma de registrar las asistencias al PEF en el caso de las entregas y recogidas. Se prestará especial atención a fomentar la empatía y a ser didácticos al máximo para que se comprendan mejor las razones de las normas y determinadas actuaciones profesionales.

En relación con las reclamaciones recibidas en el CERPA en 2025, señalar que no conllevaron acción ninguna por parte de la Dirección General responsable dado que respondían a falta de información sobre la figura de la coordinación de parentalidad y a una sentencia de por sí imposible de cumplir en cuanto a los plazos. Fueron dos reclamaciones y las dos puestas por la misma persona, lo que supone un 0,16% de la población usuaria de CERPA.

La felicitación recibida por el buen hacer de una de las psicólogas dio lugar a una felicitación por parte del Departamento de Familia a esta profesional.

Ante la novedad que ha supuesto para los ciudadanos de Madrid la aprobación del Plan estratégico de protección de la maternidad y paternidad y de fomento de la natalidad y la conciliación de la ciudad de Madrid (2024-2029) y la implementación de muchas de sus innovadoras medidas en pro del aumento de la natalidad y la conciliación familiar, personal y laboral en nuestra ciudad, incidir en que únicamente se han recibido once SYR, entre las que algunas de ellas tienen que ver con la solicitud de información para poder ser benefactor de ayudas económicas.

La solicitud de información y los desacuerdos mostrados con las fechas seleccionadas para poder recibir las ayudas directas por nacimiento o adopción de hijo menor ha generado el 72% de las reclamaciones recibidas en este ámbito; no obstante cabe incidir en que de las 15.290

potenciales familias benefactoras de estas ayudas, únicamente ocho personas han solicitado información y mostrado desacuerdos con las fechas seleccionadas para poder recibirlas, lo que supone el 0,05% de la totalidad de población destinataria.

De igual modo se han recibido tres SYR relacionadas con la campaña de difusión de estas ayudas; dicha campaña fue diseñada por una empresa especializada en creatividad y marketing publicitario y contó con el visto bueno de la DG de comunicación y la DG de familia e infancia; no obstante, hemos anotado las consideraciones recibidas en estas tres reclamaciones y serán tenidas en cuenta en el diseño de próximas campañas de esta índole.

Responsable de la Unidad Gestora

Javier Gardón Núñez

Director General de Familia e Infancia

Firmado electrónicamente

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO

Información de Firmantes del Documento

CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 13/04/2026 12:46:23

CSV : C4F4U44JTMFSEDCU

MADRID

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

En relación con las competencias atribuidas a la Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado, se observa que, a través del sistema SyR, durante el año 2025 se han presentado un total de **294 escritos**, en los que se aluden a diversos motivos vinculados con los siguientes servicios:

- Red de Escuelas Infantiles Municipales.
- Becas para la escolarización en el primer ciclo de Educación Infantil en centros de titularidad privada del municipio de Madrid.
- Escuelas Municipales de Música y Danza.
- Centros Juveniles.
- MadridCamp concilia en vacaciones (anteriormente denominado Centros Abiertos en inglés) (Campamentos).

Información de Firmantes del Documento
CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO
Fecha Firma: 13/04/2026 12:46:23
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : C4F4U44JTMFSEDCU
MADRID

A continuación, se presenta el análisis de las sugerencias y reclamaciones que, por su relevancia estadística, evidencian ámbitos de mejora en la gestión del servicio. Este examen se estructura conforme a los bloques de análisis establecidos y a las submaterias del sistema SyR, que permiten diferenciar los servicios o centros municipales en los que se desarrollan las actividades y programas.

EDUCACIÓN Y JUVENTUD	
SUBMATERIAS SISTEMA SyR	ANÁLISIS DE LAS SYR
Escuelas Infantiles	**Porcentaje de SyR: 50%** En primer lugar, destaca el número de incidencias relacionadas con el servicio de catering en la Escuela Infantil *La Verbena de la Paloma*. Las familias han manifestado su malestar por el retraso en la puesta en funcionamiento de la cocina del centro, lo que ha generado una percepción negativa respecto a la calidad del servicio ofrecido. Asimismo, se han registrado reclamaciones vinculadas a las bajas de personal en la Escuela Infantil de gestión directa *El Sol*, una situación que se venía arrastrando del curso anterior y que ha continuado generando inquietud entre las familias. Por otro lado, se han recibido reclamaciones en apoyo a las educadoras de infantil con motivo de los paros de huelga convocados durante el periodo, mostrando las familias solidaridad con las condiciones laborales del personal educativo. Adicionalmente, se han identificado reclamaciones relacionadas con determinados procedimientos o actuaciones de algunas escuelas infantiles, así como con diversas incidencias en las infraestructuras dependientes del Distrito, que han requerido seguimiento y gestión específica. Otro bloque significativo corresponde a las reclamaciones vinculadas al proceso de **becas para escuelas privadas**. Estas se han centrado, principalmente, en la presentación de subsanaciones, aportación de documentación adicional y solicitudes de información sobre el estado de los expedientes. Por último, es relevante señalar que también se han recibido felicitaciones por parte de las familias, reconociendo la labor

Información de Firmantes del Documento
CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO
Fecha Firma: 13/04/2026 12:46:23
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : C4F4U44JTMFSEDCU
MADRID

	desarrollada en las escuelas infantiles que forman parte de la red municipal, lo que evidencia un nivel de satisfacción positivo en diversos aspectos del servicio.
Escuelas Especializadas (Escuelas de Música y Danza)	**Porcentaje de SyR: 22,10%** La mayoría de las reclamaciones presentadas se agrupan principalmente en tres bloques: 1. **Matriculación, plazas y listas de espera:** Incluye cuestiones relacionadas con los procesos de admisión, la disponibilidad de plazas, la gestión de listas de espera y las consultas sobre la permanencia en la escuela. 2. **Material e instalaciones (mobiliario, instrumentos, equipamientos, etc.)**: Reúne reclamaciones vinculadas al mantenimiento de las instalaciones, el estado del mobiliario y de los instrumentos, así como otras necesidades materiales. 3. **Horarios y organización de las clases**: Abarca temas como la planificación horaria, la creación de grupos y la gestión y organización de las distintas especialidades. De forma más puntual, también se registran reclamaciones relativas a las normas de uso de las instalaciones por parte de usuarios y familiares, así como quejas vinculadas al sistema de ayudas, especialmente en lo referente a los descuentos aplicados a familias numerosas.
Campamentos (Madridcamp concilia en vacaciones/Centros abiertos en Inglés-CAE-Conciliamos con el Deporte)	**Porcentaje de SyR: 19,73%** La causa más frecuente de las reclamaciones relacionadas con los **Campamentos** radica en las características propias de este servicio, que ofrece 20.100 plazas anuales en centros educativos públicos y centros deportivos municipales, las cuales pueden variar de una convocatoria a otra. Las personas interesadas en este servicio solicitan en sus escritos un incremento en la oferta de plazas, y dificultades en el proceso de adjudicación e inscripción telemática, principalmente en la convocatoria de verano donde surgieron problemas en la fase de compra directa de las solicitudes. Es habitual en cada campaña recibir algunas SyR cuyo objetivo no es tanto presentar una reclamación o sugerencia, sino felicitar por la atención y buen trato recibido por parte del personal del Servicio. A partir de estos tres motivos, que presentan un porcentaje mayor, el resto se divide en varias categorías con menor incidencia. Una de

Información de Firmantes del Documento
CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO
Fecha Firma: 13/04/2026 12:46:23
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : C4F4U44JTMFSEDCU
MADRID

	ellas, está dirigida a los criterios y la necesidad del cumplimiento del baremo de admisión en el programa o con el personal y monitores que desarrollan el servicio en los centros. Finalmente, se han recogido algunas sugerencias o reclamaciones sueltas acerca de incidencias en el desarrollo de actividades, información y difusión, contenidos de la web, calendario y horario, instalaciones y seguridad, comedores y precios.
Centros Juveniles (ahora Centros de Ocio y Asesoramiento Juvenil)	**Porcentaje de SyR: 3,74%** La mayoría de las sugerencias y reclamaciones relacionadas con los **Centros Juveniles** se refieren a peticiones de ciudadanos que solicitan ampliar la edad de acceso a estos centros, actualmente denominados Centros de Ocio y Asesoramiento Juvenil (COAJ), para incluir a menores de 14 años. En la actualidad, el acceso está permitido únicamente a jóvenes entre 14 y 30 años. De forma puntual, también se han recibido sugerencias y reclamaciones relativas al acceso y la reserva de espacios en la sala de estudio, a la atención ofrecida por el personal del centro y a la identificación de los baños. Hay que señalar las felicitaciones dirigidas al personal de Centro Juvenil Ouka Leele, por la atención y el trato recibido. En relación con las solicitudes vinculadas a los **Cursos de Capacitación Curricular**, la mayoría procede de ciudadanos que proponen o reclaman modificar la franja de edad de acceso. Actualmente, estos cursos están dirigidos a personas de entre 16 y 30 años, con posibilidad de ampliación hasta los 35. De manera puntual, también se han recibido sugerencias y reclamaciones relativas a la gestión de los cursos de idiomas, así como a la validez o reconocimiento de los cursos ofertados.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Para dar respuesta a las problemáticas identificadas en el apartado anterior, desde la Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado se han impulsado las siguientes actuaciones:

En relación con las reclamaciones atribuidas a las **ESCUELAS INFANTILES**, de las cuales **el 15,3%** están relacionadas con las **becas para escuelas privadas**, se detallan a continuación las intervenciones realizadas:

Información de Firmantes del Documento
CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO
Fecha Firma: 13/04/2026 12:46:23
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : C4F4U44JTMFSEDCU
MADRID

- **Becas para escuelas privadas:** Se ha facilitado a las familias toda la información solicitada y se han resuelto las consultas planteadas, dando cumplimiento a la normativa vigente en materia de ayudas y becas.
- **Escasez de personal en la Escuela Infantil El Sol:** Se han ido cubriendo progresivamente las bajas existentes y se continúa trabajando en la incorporación del personal pendiente para garantizar el adecuado funcionamiento del centro.
- **Puesta en marcha de la cocina en la Escuela Infantil La Verbena de la Paloma:** Se han desarrollado todas las acciones posibles con el fin de agilizar los trámites necesarios. En la actualidad, la cocina se encuentra operativa y funcionando con normalidad.
- **Condiciones laborales de las educadoras:** Se ha agradecido a las personas reclamantes su interés por las condiciones del personal y se les ha explicado el modelo de gestión del personal en las escuelas de gestión indirecta, destacando que las entidades gestoras cumplen con los convenios laborales aplicables.
- **Incidencias relacionadas con infraestructuras:** Se ha informado a las familias de que las infraestructuras son competencia de las Juntas de Distrito. Paralelamente, desde este departamento se ha trasladado cada incidencia al área correspondiente y se ha realizado un seguimiento a través de los equipos directivos de las escuelas.
- **Felicitaciones recibidas:** Se ha agradecido formalmente la presentación de las felicitaciones y se ha reiterado el compromiso con la mejora continua del servicio prestado en la red de escuelas infantiles. Asimismo, se ha dado traslado de las felicitaciones a los centros implicados.

Para dar respuesta a las cuestiones planteadas en las Sugerencias y Reclamaciones dirigidas a las **ESCUELAS DE MÚSICA Y DANZA,** se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- **Diálogo con las empresas gestoras:** Más allá de supervisar, se ha querido mantener un contacto estrecho y constante con las empresas que gestionan el servicio. Se les ha trasladado no solo las quejas, sino las expectativas de los usuarios. Gracias a este diálogo, se ha logrado que los criterios aplicados por estas entidades se ajusten más a las necesidades de los usuarios.
- **Actuaciones ante las modificaciones solicitadas:** Para dar una correcta respuesta a los usuarios en relación con sus solicitudes sobre cambios en clases y horarios, el Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas traslada rápidamente a las empresas estas peticiones con el fin de que se estudien de manera individualizada y se responda de la manera más beneficiosa para las personas dentro de las posibilidades de la gestión del servicio.
  En lo que se refiere a las peticiones sobre el **material e instalaciones**, estas se trasladan al servicio responsable para subsanarlo y reemplazarlo con celeridad. Para asuntos que no pueden resolverse en un plazo de tiempo razonable, se incorporan a los estudios de mejora continua del servicio o en procesos de revisión normativa.

Información de Firmantes del Documento
CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO
Fecha Firma: 13/04/2026 12:46:23
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : C4F4U44JTMFSEDCU
MADRID

- **Ampliación de ayudas:** Conscientes del impacto que esta cuestión tiene en las familias, desde el Departamento se viene trabajando de forma constante para revisar y mejorar los mecanismos de apoyo disponibles. Igualmente, se estudia la posibilidad de ampliar el número de ayudas gestionadas por las empresas concesionarias en los futuros contratos del servicio.
- **Mantenimiento de instalaciones y deterioro de material:** En relación con las quejas recibidas sobre la falta de material, su renovación o el estado de las instalaciones, se mantiene una comunicación constante con las empresas responsables, para garantizar una adecuada supervisión de las instalaciones y del material. Las incidencias detectadas en los inmuebles se trasladan de manera inmediata a la Junta Municipal de Distrito correspondiente para lograr una resolución ágil y coordinada. Asimismo, para gestionar las necesidades relacionadas con el material, se impulsan los correspondientes procesos de contratación para la adquisición y renovación de los equipamientos necesarios.

En relación con los **CAMPAMENTOS,** y tras analizar las sugerencias y reclamaciones recibidas, se han implementado o aprobado las siguientes medidas para su ejecución en 2025 y 2026:

- **Ampliación de plazas:** Se han incrementado las plazas en 2.100 mediante un nuevo programa de campamentos urbanos denominado “Concilia con el deporte”.
- **Coordinación continua:** Se mantiene la coordinación con los responsables de las empresas que desarrollan las actividades, realizando evaluaciones de incidencias y visitas de supervisión a los centros.
- **Colaboración con departamentos educativos:** Continuaremos la colaboración con los Departamentos y Secciones de Educación de los distritos para la designación de los centros educativos que serán sede de los programas.
- **Mejora de la aplicación PLACT:** Seguiremos trabajando con el IAM en la mejora de la aplicación PLACT (Plataforma de Actividades Municipales) para hacerla más accesible y adecuada a las características de los programas, mejorando así la tramitación de las solicitudes para la gestión de plazas, implementando una segunda adjudicación, así como habilitar durante la fase de compra directa el fraccionamiento de acceso a la plataforma por parte de los usuarios.
- **Servicio de apoyo y asesoramiento:** Hemos puesto en marcha un servicio de apoyo y asesoramiento en el proceso de solicitud para los Campamentos.

En el ámbito de **JUVENTUD**, y específicamente en lo relativo a los **Centros Juveniles**, actualmente denominados *Centros de Ocio y Asesoramiento Juvenil (COAJ)*, cabe destacar la continuidad de la medida que permite el acceso a la sala de estudios del COAJ Ouka Leele a personas mayores de 35 años. La valoración de esta iniciativa ha sido muy positiva, registrándose únicamente una reclamación durante el mes de enero.

Información de Firmantes del Documento
CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO
Fecha Firma: 13/04/2026 12:46:23
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : C4F4U44JTMFSEDCU
MADRID

Por otro lado, las sugerencias y reclamaciones recibidas en 2025 relativas a la edad de acceso a los COAJ se enmarcan en un ámbito regulado por la Ley 8/2002, de 27 de noviembre, de Juventud de la Comunidad de Madrid, la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Estas normas establecen los rangos de edad para la juventud y los criterios destinados a proteger a los menores y asegurar que participen en actividades adecuadas a su edad y etapa de desarrollo.

En este contexto, el Departamento de Juventud, centra sus actuaciones en ofrecer información clara y mantener un contacto continuo tanto con los COAJ como con los distintos programas de Juventud, proporcionando en cada caso las explicaciones accesibles y transparentes.

En cuanto a los **Cursos de Capacitación Curricular**, se informa a la ciudadanía que la edad de acceso está dirigida a jóvenes de 16 a 30 años, ampliable excepcionalmente hasta los 35 años. Este rango responde a la finalidad del Departamento de Juventud del Ayuntamiento de Madrid, que, conforme a la normativa vigente, tiene entre sus objetivos ofrecer formación y actividades específicamente orientadas a este colectivo, con el fin de mejorar su preparación y empleabilidad.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Para dar respuesta a los ámbitos de mejora señalados por la ciudadanía mediante el Sistema SyR, se han llevado a cabo las siguientes acciones.

Desde el **Servicio de Educación Infantil y Otros Programas,** teniendo en cuenta las sugerencias y reclamaciones recibidas, se ha procurado aclarar y explicar a las familias los procedimientos afectados y la base en la que se sustentan. En los casos que lo han requerido, se han implementado medidas correctoras necesarias, adaptándolas a cambios puntuales o a reestructuraciones más amplias de procedimientos y organización. Todo esto se ha realizado considerando las aportaciones de las familias y con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

Para seguir aumentando nuestro compromiso con la calidad del servicio, se siguen implantando progresivamente los procesos elaborados de la red de Escuelas Infantiles. Actualmente están ya implantados 7 de los 10 procesos, en cada uno de ellos están establecidos una serie de indicadores que recogemos dos veces por curso (a mediados de curso y al finalizar el mismo), lo que nos permite hacer un seguimiento del servicio ofrecido y establecer puntos de mejora del servicio basados en datos reales obtenidos directamente de las familias usuarias del servicio, así como de las propias escuelas infantiles de la red. Todos estos indicadores quedan recogidos en el cuadro de Mando del departamento de Educación Infantil para mayor facilidad de seguimiento y difusión

Información de Firmantes del Documento
CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO
Fecha Firma: 13/04/2026 12:46:23
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : C4F4U44JTMFSEDCU
MADRID

Por su parte, desde el **Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas** se intenta atender las demandas ciudadanas con la mayor agilidad, con el fin de ofrecer mejoras en la organización y calidad del servicio y que los usuarios puedan disfrutar y que aprecien nuestro compromiso con la excelencia educativa.

En la Carta de Servicios de las escuelas se constata una valoración general muy positiva del servicio prestado, superando la mayoría de los ítems contemplados, que recogen aspectos tanto organizativos, docentes, de comunicación y atención como del estado de instalaciones, instrumentos y mobiliario.

Desde el **Servicio de Actividades Educativas**, valoramos positivamente el esfuerzo y la continua colaboración con el personal de los centros educativos y las empresas que organizan los campamentos y actividades. Esta cooperación ha permitido subsanar muchas deficiencias y necesidades, así como reflexionar sobre diversas opciones para mejorar la calidad de los servicios.
Además, destacamos los avances en la Plataforma de Actividades Municipales, que han mejorado su usabilidad para todos los trámites relacionados con los campamentos.

Para finalizar, en el **Departamento de Juventud** y teniendo en cuenta el reducido número de sugerencias y reclamaciones recibidas en 2025 relacionadas con los Centros de Ocio y Asesoramiento Juvenil y las actividades de ocio dirigidas a la juventud, puede afirmarse que las actuaciones llevadas a cabo han sido adecuadas y suficientes. En este sentido, destaca especialmente la medida adoptada para permitir el acceso a la sala de estudios del COAJ Ouka Leele a personas mayores de 35 años, cuyo impacto ha sido muy positivo, ya que solo se registró una reclamación en el mes de enero.

Asimismo, se valora de manera positiva la relación mantenida con el personal de los COAJ y con las empresas encargadas de desarrollar los programas, lo que ha facilitado la subsanación de los motivos que originaron las quejas.

Fdo.: Carlos Anselmo Blanco Bravo
DIRECTOR GENERAL EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO
Documento firmado electrónicamente en
los términos, fecha y hora expresados
al pie de este escrito

Información de Firmantes del Documento

CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/04/2026 12:46:23
CSV : C4F4U44JTMFSEDCU

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD

Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Información de Firmantes del Documento

ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 15/04/2026 12:14:41

CSV : CWIFAY74R3EM2CG5

MADRID

Mediante acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 29 de junio de 2023 se estableció la organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, que tiene en el marco de sus competencias la de dirigir, desarrollar y ejecutar la política municipal en materia de prevención y atención frente a la violencia de género, promoción de la igualdad y no discriminación por razón de sexo, así como la política de incorporación del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en toda la acción municipal, siendo la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género a quien corresponde desarrollarla y ejecutarla.

El desarrollo territorial de la política de promoción de la igualdad y prevención de la violencia machista se articula de forma principal a través de la Red Municipal de Espacios de Igualdad, que cuenta actualmente con un total de 18 Espacios de Igualdad en 17 distritos de la ciudad.
Los Espacios de Igualdad son recursos públicos municipales dirigidos a toda la ciudadanía de Madrid y tienen como objetivo principal "Avanzar en el impulso de la Igualdad entre mujeres y hombres".

Por otro lado, desde hace más de una década el Ayuntamiento de Madrid impulsa proyectos relacionados con la promoción de los derechos de las personas LGTBI, con objeto de prevenir y combatir las situaciones de rechazo familiar y social y la discriminación que puede producirse en entornos educativos, laborales o de ocio.

- El compromiso del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad con los derechos de las personas LGTBI, se ha materializado desde 2011 a través del apoyo a diversas iniciativas, como la financiación de proyectos de entidades representativas del sector, a través de convenios de subvención nominativa o de convocatorias de concurrencia competitiva. Este compromiso se reforzó en diciembre de 2021 con la creación del Observatorio Municipal contra la LGTBIfobia, que se constituyó el 16 de junio de 2022.

- En paralelo, en 2022 se puso en marcha un servicio municipal de asistencia jurídica y psicológica a víctimas de incidentes de LGTBIfobia en la ciudad de Madrid, que ha continuado en la actualidad.

Información de Firmantes del Documento

ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
Fecha Firma: 15/04/2026 12:14:41
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
CSV : CWIFAY74R3EM2CG5

MADRID

En el ámbito de la prevención y la atención frente a la violencia de género, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con una consolidada trayectoria en el desarrollo de políticas públicas de prevención, atención y protección frente a la Violencia de Género. En este marco, la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género asume competencias específicas en la planificación, ejecución y evaluación de actuaciones destinadas a prevenir, detectar y abordar las distintas manifestaciones de la violencia ejercida contra las mujeres, garantizando una intervención integral y ajustada a los estándares normativos y de calidad vigentes.

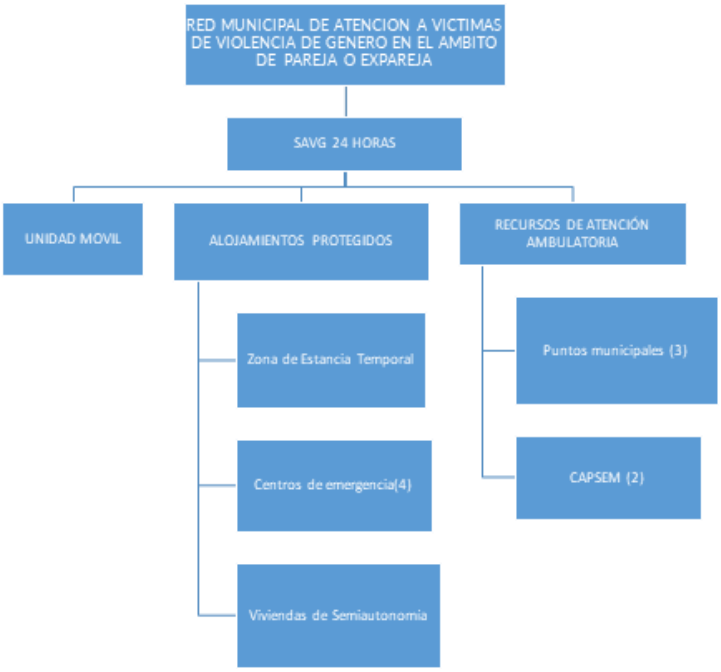
La continuidad y consolidación de este trabajo a lo largo del tiempo ha permitido avances significativos en la respuesta institucional frente a esta grave vulneración de los derechos humanos de las mujeres. Estos progresos han reforzado la capacidad municipal para ofrecer recursos especializados, mejorar los mecanismos de protección y asegurar la coordinación entre los distintos servicios y dispositivos de atención. No obstante, la persistencia, extensión y profundo impacto social de la violencia machista, así como la complejidad creciente de sus manifestaciones, obligan a intensificar los esfuerzos públicos e incrementar los recursos humanos, técnicos y materiales destinados a esta materia. Esta necesidad responde tanto al compromiso de mejorar la calidad y eficacia de las líneas de trabajo ya consolidadas como a la obligación de impulsar nuevas estrategias y ámbitos de intervención que permitan reforzar la prevención, la atención integral y la recuperación de las mujeres y de sus hijos e hijas.

En el ámbito de las políticas municipales de prevención, atención y protección frente a la Violencia de Género, la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género dispone de tres Redes especializadas de intervención, configuradas como estructuras estables y coordinadas para garantizar una respuesta integral, continuada y ajustada a las necesidades de las mujeres y de sus hijos e hijas:
En este ámbito, la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género dispone de tres Redes especializadas de intervención, configuradas como estructuras estables y coordinadas para garantizar una respuesta integral, continuada y ajustada a las necesidades de las mujeres y de sus hijos e hijas.

- Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja: a través de la cual se proporciona atención conforme a las medidas de asistencia integral previstas en la normativa vigente y de acuerdo con los estándares de calidad y seguridad exigibles en la intervención con víctimas. Esta Red presta atención a la emergencia los 365 días del año, proporcionando información y orientación especializada, atención social, socioeducativa y psicológica, asesoramiento jurídico, alojamiento protegido, apoyo en la inserción sociolaboral y acceso al servicio ATENPRO, así como un servicio de interpretación telefónica dirigido a mujeres no hispanohablantes. La atención se dirige tanto a mujeres que sufren violencia de género en el contexto de la pareja o expareja, como a sus hijos e hijas residentes en el municipio de Madrid, sin exigencia previa de denuncia ni de la existencia de medidas judiciales de protección.

La Red Municipal está integrada por diferentes centros y servicios especializados que actúan de manera coordinada para garantizar una intervención eficaz, segura y ajustada a los principios de accesibilidad, confidencialidad, inmediatez y continuidad, constituyendo uno de los pilares fundamentales del sistema municipal de atención y protección a las víctimas de violencia de género en la ciudad de Madrid.

Información de Firmantes del Documento
ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
Fecha Firma: 15/04/2026 12:14:41
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
CSV : CWIFAY74R3EM2CG5
MADRID



-Red de Atención a víctimas de trata y explotación sexual: A través de los recursos que la integran, se persigue garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres mediante procesos de recuperación integral que promuevan su autonomía y refuercen su capacidad de agencia, situándolas como protagonistas activas de su propio itinerario de cambio y empoderamiento. Esta Red desarrolla su trabajo desde la triple perspectiva de la defensa y garantía de los derechos humanos de las víctimas, la lucha contra la violencia hacia las mujeres por razón de género y la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres. Esta orientación normativa, ética e institucional determina el diseño y la implementación de actuaciones especializadas que aseguran un acompañamiento integral, coordinado y sostenido, respetuoso con la dignidad de las mujeres y ajustado a los estándares internacionales en materia de prevención, protección y reparación frente a la trata y la explotación sexual. La Red de Atención integral a víctimas de trata y explotación sexual está integrada por los siguientes recursos especializados:

Información de Firmantes del Documento
ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
Fecha Firma: 15/04/2026 12:14:41
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
CSV : CWIFAY74R3EM2CG5
MADRID

- Red de Atención a mujeres víctimas de Violencia sexual: Esta Red proporciona, de forma ininterrumpida, una intervención integral de carácter multidisciplinar —psicológica, jurídica y social— dirigida a mujeres que se encuentran en una situación de crisis o emergencia derivada de una agresión sexual, asegurando una atención adaptada a sus necesidades específicas y sensible a su diversidad cultural, social y personal. Asimismo, esta Red desarrolla actuaciones orientadas a informar, asesorar, orientar y acompañar a los familiares de las víctimas, con el fin de dotarles de herramientas que faciliten un apoyo adecuado y respetuoso durante el proceso de recuperación y reparación del daño sufrido, conforme a los principios de dignidad, autonomía y derechos humanos que guían la intervención pública en esta materia. En coherencia con dichos principios y con los estándares nacionales e internacionales en materia de atención a víctimas de violencia sexual, la Red Municipal está integrada por recursos especializados que actúan de manera coordinada y complementaria, garantizando una atención global, confidencial, accesible y centrada en las necesidades de cada mujer.

Por lo que se refiere a la incorporación del principio de igualdad en la política pública municipal, desde la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género se trabaja con todas las unidades orgánicas del Ayuntamiento y entidades dependientes para facilitar la implementación de las Directrices para la aplicación de la transversalidad de género en el Ayuntamiento de Madrid fueron aprobadas por la Junta de Gobierno el 13 de septiembre de 2018.

Información de Firmantes del Documento
ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
Fecha Firma: 15/04/2026 12:14:41
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
CSV : CWIFAY74R3EM2CG5
MADRID

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025**

Durante el ejercicio 2025 en la Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género, en el apartado que se nos asigna: se recibieron un total de 154 sugerencias y reclamaciones, de las cuales 95 han sido reclamaciones, 42 sugerencias y 17 felicitaciones.

Los principales motivos y causas planteadas por la ciudadanía a través del sistema de sugerencias y reclamaciones han sido:

A. **Reclamaciones:** Se han presentado un total de 95 reclamaciones sobre los siguientes asuntos:

A.1. Reclamaciones relativas a los Espacios de Igualdad: se han presentado un total de 76 reclamaciones:

- 70 reclamaciones solicitaban el **mantenimiento y no cierre** de los Espacios de Igualdad y el rechazo/descontento ante el anuncio de la creación de los nuevos Centros de Atención Integral a la Mujer (CIAM).
- 3 reclamaciones fueron por **cambios sobrevenidos en el horario** de actividades programadas.
- 3 reclamaciones relacionadas con las **normas de funcionamiento y del horario** de atención de los Espacios de Igualdad.

A.3 Reclamaciones sobre los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja: Se han presentado un total de 12 reclamaciones sobre estos recursos, variando la casuística sobre las mismas (4 del total de reclamaciones presentadas en este apartado están relacionadas con la atención recibida en recursos de la Red Municipal, 3 relacionadas con la rotación de profesionales, especialmente del área de psicología y psicología infantil, 2 presentadas por usuarias de la Red de atención, en las que se manifiesta su disconformidad con modelo de justificante que se aporta por parte de los recursos de la Red de violencia de género para justificar su asistencia a intervención y 3 reclamaciones presentadas por familiares de menores atendidos en la Red, o por letrados/as de uno de los progenitores, en el ámbito de la violencia de género en la pareja o expareja).

A.4 Reclamaciones sobre los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a mujeres víctimas de violencia sexual: Se ha presentado 1 reclamación sobre la atención recibida en uno de los recursos de la Red Municipal.

A.5 Reclamación sobre asuntos relacionados con la expedición de acreditaciones estatales: se han presentado seis reclamaciones sobre este asunto, como consecuencia de la no expedición o expedición tardía de este documento, 3 de mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja y 3 de mujeres víctimas de violencia sexual.

B. **Sugerencias**: Se han presentado 42 sugerencias, de ellas:

Información de Firmantes del Documento
ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
Fecha Firma: 15/04/2026 12:14:41
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
CSV : CWIFAY74R3EM2CG5
MADRID

- 40 están relacionadas con la permanencia/no desaparición de los Espacios de Igualdad, una de ellas además solicita la ampliación de los servicios actuales.
- 1 relacionada con la continuidad de una actividad en un Espacio de Igualdad.
- 1 relacionada con el aumento del presupuesto destinado a los Espacios de Igualdad y el acceso en transporte público.

D. **Felicitaciones**: se han presentado 17 felicitaciones, estando el 88% de ellas referidas a la Red de Espacios de Igualdad, y el otro 12% a la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja.

Con respecto a la Red de Espacios de Igualdad, se han presentado 7 felicitaciones relativas a la actividades/talleres concretos o por el trato recibido por parte de las profesionales de Espacios de Igualdad específicos. En las otras 8 felicitaciones el argumento es la labor general que hace la red de Espacios de Igualdad para las mujeres de Madrid.

Por último, 2 de las felicitaciones estaban dirigidas a las profesionales de recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja por el trabajo que desempeñan en su día a día, en concreto a las profesionales del Punto Municipal I y Punto III.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.**

Con respecto a las reclamaciones relativas a los Espacios de Igualdad:

Ante las reclamaciones relativas al **mantenimiento y no cierre** de los Espacios de Igualdad y el rechazo/descontento ante el anuncio de la creación de los nuevos Centros de Atención Integral a la Mujer (CIAM), se realizó una contestación genérica, donde se trasladaba un mensaje de tranquilidad y claridad sobre el futuro de los Espacios de Igualdad, informando no sólo de su no desaparición y sí de la evolución que experimentarán para ofrecer además de los actuales servicios, una atención especializada a mujeres víctimas de violencia de género.

Asimismo, se aclaró la nueva denominación de estos centros manteniendo el nombre actual que les da identidad: Centro integral de Atención a Mujeres Ana Orantes… (CIAM Berta Cáceres, CIAM Maria Telo) y de su ampliación a los 21 distritos del municipio, con lo que se refuerzan y amplían los recursos/servicios actuales, buscando ofrecer una atención más cercana, eficaz y completa a todas las mujeres de Madrid y en especial a aquellas que se encuentran en situaciones de mayor vulnerabilidad.

Información de Firmantes del Documento
ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
Fecha Firma: 15/04/2026 12:14:41
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
CSV : CWIFAY74R3EM2CG5
MADRID

Las 3 reclamaciones referidas a **cambios** sobrevenidos **en el horario** de actividades programadas, se explicaron los motivos que originaron los cambios, se trasladaron las disculpas por las molestias ocasionadas y se proporcionó de manera inmediata las nuevas citas.

Por lo que respecta a las 3 reclamaciones referentes a las **normas de funcionamiento y del horario de atención** de los Espacios de Igualdad, se procedió del siguiente modo:

- Ante la disconformidad con el acceso al servicio individual de atención psicológica, la ciudadana fue informada de que sus demandas no se enmarcaban en el ámbito de intervención psicológica de la Red de Espacios de Igualdad, se le informó de los recursos públicos adecuados y con competencias para el abordaje de estas.
- Ante la disconformidad con la desaparición de una actividad la cual se venía realizando desde el año 2024, se explicaron los principios que guían la programación de las actividades en los Espacios de Igualdad, tales como la demanda de las actividades, los objetivos perseguidos y la actualización constante para dar respuesta a las necesidades del público objetivo. Asimismo, se la invitó a continuar participando en las diferentes actividades programadas mensualmente desde los Espacios de Igualdad.
- En relación a la disconformidad con el horario de atención, se ha previsto ampliar el horario de atención de los futuros Centros Integrales de Atención a la Mujer para facilitar el acceso.

Con respecto a los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja:

En relación con las reclamaciones presentadas respecto al servicio prestado, esta Dirección General ha adoptado las medidas oportunas, trasladando la queja a las entidades encargadas de la gestión de los recursos afectados, con el fin de evitar nuevas incidencias relacionadas con el funcionamiento y la atención ofrecida en el marco de la Red Municipal.

Por otra parte, en cuanto a las reclamaciones formuladas por dos mujeres, víctimas de violencia de género, relativas a su disconformidad con el modelo de justificante emitido por los recursos de la Red para acreditar su asistencia a las intervenciones, se informa de que, a comienzos del presente año, y con motivo de estas dos reclamaciones, así como de otra presentada a finales de 2024, se llevó a cabo una revisión integral de los modelos de justificantes. Como resultado, se procedió a su homogeneización en todos los centros, no habiéndose registrado nuevas reclamaciones al respecto a lo largo del ejercicio 2025.

En relación con las reclamaciones vinculadas a la rotación de profesionales, esta Dirección General adopta todas las medidas previstas para minimizar la movilidad del personal. No obstante, determinadas circunstancias organizativas y laborales pueden hacer inevitable que dicha movilidad se produzca.

Por otra parte, respecto a las reclamaciones presentadas por familiares de menores atendidos en la Red de Violencia en el Ámbito de la Pareja o Expareja, se informa de que la actuación de esta Dirección General se ajusta estrictamente al marco jurídico vigente. En

Información de Firmantes del Documento
ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
Fecha Firma: 15/04/2026 12:14:41
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
CSV : CWIFAY74R3EM2CG5
MADRID

particular, se aplica lo dispuesto en el artículo 156 del Código Civil en materia de ejercicio de la patria potestad y consentimiento para la atención de los menores. Aun así, resulta inevitable que algunos progenitores puedan mostrar su disconformidad con la intervención especializada dirigida a sus hijos e hijas en el ámbito de la violencia de género.

Por último, en relación con las reclamaciones vinculadas a las acreditaciones estatales, documento expedido a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja, con carácter finalista y en el marco de su proceso de intervención, se informa de que en junio de 2025 la Conferencia Sectorial habilitó al Ayuntamiento de Madrid como entidad acreditadora. Desde ese momento y hasta la posterior definición del procedimiento aplicable por parte de la Comunidad Autónoma, transcurrieron varias semanas durante las cuales la emisión de acreditaciones experimentó una ralentización. En la actualidad, las reclamaciones relativas a los tiempos de emisión se han reducido de forma significativa, una vez puesto en marcha el nuevo sistema de acreditación. No obstante, continúan registrándose quejas derivadas de la no emisión del documento en aquellos supuestos en los que las solicitantes no cumplen los requisitos legalmente establecidos, circunstancia que no puede ser subsanada por esta Administración.

En relación con las acreditaciones estatales para mujeres víctimas de violencia sexual, se informa de que el Ayuntamiento de Madrid permanece a la espera de que la Comunidad de Madrid establezca el procedimiento aplicable para su emisión. Por este motivo, a fecha de hoy no se están expidiendo dichas acreditaciones.

Con respecto a las sugerencias relativas a los Espacios de Igualdad:

En cuanto a las medidas/acciones relacionadas con las sugerencias referidas al mantenimiento/permanencia y el no cierre de los Espacios de Igualad, se procedió del mismo modo que con las reclamaciones recibidas en este sentido, y que se ha explicado anteriormente.

La sugerencia relativa a la continuidad de una actividad en un Espacio de Igualdad, se analizaron los datos de demanda y se le contestó que desde los Espacios de Igualdad se realiza una planificación de actividades y talleres que intentan dar respuesta tanto a las demandas de la ciudadanía como al cumplimiento de los objetivos para los que fueron creados, siendo en dicho momento insuficiente la demanda de la actividad sugerida, pero quedando abierta la posibilidad de ser nuevamente programada en caso de que ésta aumentara.

Por último, la sugerencia referida al aumento del presupuesto destinado a los Espacios de Igualdad y el acceso en transporte público se informó a la ciudadana del incremento del presupuesto destinado a la Red de Espacios de Igualdad en los últimos años, y el compromiso de extender la Red a los 21 distritos, con lo que volverá a suponer un incremento de este. En relación al acceso en transporte público a los Espacios de la Red, se informó que tratamos de acercar y facilitar el acceso a los mismos, pero en ocasiones existen dificultades de índole técnico que no permiten esta posibilidad, aunque continuamos trabajando para facilitar el acceso a dichos recursos.

Información de Firmantes del Documento
ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
Fecha Firma: 15/04/2026 12:14:41
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
CSV : CWIFAY74R3EM2CG5
MADRID

3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.**

El análisis de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas ha generado la puesta en marcha de diferentes actuaciones durante el año 2025, que seguirán implantándose durante el ejercicio actual. Entre ellas destacan:

Como consecuencia de las reclamaciones presentadas por usuarias en su mayoría, intervenidas en recursos de la Red municipal de Atención en el ámbito de la pareja o expareja

Se han trasladado las reclamaciones presentadas en este ámbito al personal funcionario de la unidad responsable del funcionamiento de la Red, a fin de reforzar la supervisión de la prestación del servicio por parte de los recursos que la integran. Asimismo, se ha intensificado la verificación del adecuado funcionamiento y de la atención ofrecida, con el propósito de garantizar una intervención conforme a los estándares de calidad establecidos.

Con respecto a los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja

Se ha incrementado el número de profesionales que prestan servicio en los centros de la Red de Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja, mejorando con ello la prestación municipal, y disminuyendo los tiempos de atención.

Con respecto a los recursos que integran la Red de Atención integral a víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución

Se han consolidado los centros de atención y de alojamiento protegido que forman esta Red, no habiendo recibido ninguna reclamación sobre esta tipología de violencia.

Con respecto a los recursos que integra la Red Municipal de violencia sexual

Desde el Ayuntamiento de Madrid se han trasladado a la Comunidad de Madrid las reclamaciones (un total de tres) presentadas en materia de acreditaciones estatales, con el fin de agilizar los trámites y favorecer la remisión del procedimiento aplicable para la emisión de dichas acreditaciones.

Por otro lado, en relación con la reclamación referida al funcionamiento de uno de los centros de la Red, esta ha sido comunicada al personal funcionario de la unidad responsable de su supervisión, con el objetivo de reforzar el control de la prestación del servicio por parte de los recursos que integran la Red Municipal.

Firmado electrónicamente
LA DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD
Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO
Ana Fernández Izquierdo

Información de Firmantes del Documento
ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
Fecha Firma: 15/04/2026 12:14:41
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
CSV : CWIFAY74R3EM2CG5
MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO

Información de Firmantes del Documento

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL Y COOPERACION AL DESARROLLO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 20:05:01
CSV : CVVF6LADQNI2TQ6G

MADRID

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

En 2025, se han recibido un total de 206 Solicitudes SYRes, de éstas: son 189 reclamaciones, 15 sugerencias y 2 felicitaciones.

En concreto, de estas 189 reclamaciones, 128, un 62,14% del total de reclamaciones recibidas, se refieren a la presencia de personas pernoctando en distintos puntos de la ciudad, seguidas de las relativas a la posible existencia de agrupamientos y asentamientos, que ascienden a 49 y por tanto, representan un 23,79 %.

La mayoría de las reclamaciones relativas a personas sin hogar reflejan malestar por el impacto que causa dicha presencia y en algunos casos, preocupación por su integración social.

De este modo, dado que en 2024 se recibieron un total de 245 Solicitudes SYRes, de las cuales 228 eran reclamaciones, 12 sugerencias y 5 felicitaciones, el número de reclamaciones presentadas ha disminuido en un 17,11 %.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL Y COOPERACION AL DESARROLLO
Fecha Firma: 16/04/2026 20:05:01
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CVVF6LADQNI2TQ6G

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Las reclamaciones se refieren fundamentalmente a la posible presencia de personas sin hogar o a la existencia de asentamientos de personas en distintos puntos de la ciudad, por lo que la acción en relación a estas reclamaciones se lleva a cabo en primer término, a través del trabajo que desempeñan los profesionales de los “Equipos de Calle” (servicio social de intervención con personas en situación de calle).

De este modo, la recepción de la reclamación da lugar a la realización de una prospección por parte de los profesionales de los “Equipos de Calle” en dicha dirección y en sus inmediaciones.

En aquellos casos en que se localizan personas pernoctando en el lugar, estos profesionales intentan iniciar un proceso de intervención con ellas y, si lo consiguen, a continuación, les ofrecen la posibilidad de acceder a los distintos centros que integran la red de atención a personas sin hogar.

El acceso a dichos centros tiene carácter voluntario y por este motivo, si estas personas no aceptan acceder a los recursos que se les ofrecen no puede forzarse el ingreso en los mismos. No obstante, en estos casos, tal y como se le comunica al reclamante, se garantiza que la presencia de estos profesionales seguirá siendo constante, con el objetivo de, por una parte, conseguir que las personas sin hogar que allí se encuentran terminen accediendo a los distintos recursos de la red y por otra, promover una convivencia vecinal adecuada que favorezca un entorno saludable.

Del mismo modo, en aquellos supuestos en que estos profesionales no localizan personas pernoctando en calle, se hace saber esto a quién ha presentado la reclamación, recomendándole que, en el caso en que detecte la presencia de personas, llame al teléfono 112 y comunique esta circunstancia.

El 1 de enero de 2025 ha entrado en vigor una modificación del contrato administrativo de servicios, que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía, para la “gestión del servicio de Puerta Única de Entrada a la red de personas sin hogar y de atención a personas sin hogar a través de los “Equipos de Calle” vigente desde finales del año 2022 que está permitiendo proporcionar a todas las personas en situación de calle una primera intervención que resulta fundamental para que puedan acceder a un recurso o servicio de la Red de Atención a Personas Sin Hogar.

Esta modificación ha consistido en incrementar en 2 los “Equipos de Calle” en turno de mañana (4 trabajadores sociales y 4 auxiliares de servicios sociales), de tal manera que han pasado de 6 equipos a 8, lo que ha supuesto un incremento de 8 profesionales e incrementar los “Equipos de Calle” de tarde con 1 más, (2 trabajadores sociales y 2 auxiliares de servicios sociales), lo que ha implicado pasar de 1 equipo a 2 y un incremento de 4 profesionales. Del mismo modo, se ha incrementado con 1 más el equipo de asentamientos (1 trabajador social y 1 educador), de tal manera que han pasado de 2 equipos a 3, lo que ha supuesto un incremento de 2 profesionales.

Además, la modificación llevada a cabo ha implicado incrementar 1 psicólogo en turno de tarde, ya que solo existía esta figura en turno de mañana (en el que prestan servicio 2 psicólogos).

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL Y COOPERACION AL DESARROLLO
Fecha Firma: 16/04/2026 20:05:01
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CVVF6LADQNI2TQ6G

Por último, se ha incrementado en 1 el número de trabajadores sociales de PUE (Puerta Única de Entrada), de tal manera que han pasado de 3 a 4 e incorporado 2 nuevos auxiliares de servicios sociales con funciones de acogida, uno en horario de mañana (de 08:00 a 14:00) y otro en horario de tarde (de 14:00 a 20:00).

Esta modificación del Servicio Madrid en Calle ha supuesto, por tanto, incrementar el número de profesionales en un 40,9%, en tanto, ha dado lugar a la incorporación de 18 nuevos profesionales.

Estos profesionales facilitan los apoyos necesarios para la mejora de la situación de las personas en calle, gestionando el acceso a prestaciones, servicios comunitarios y recursos de la red municipal y por tanto, su incremento ha tenido una clara repercusión en el número de reclamaciones que se han presentado en el año 2025 y que se presentarán en los próximos años.

Del mismo modo, el contrato que entró en vigor a finales del año 2022 preveía la puesta a disposición por parte de la entidad adjudicaría de 60 plazas en pensión para personas que precisan un alojamiento que garantice una estabilidad, permitiendo la mejora en otras áreas, lo que favorece estos procesos de recuperación y apoyo. El acceso a estas plazas siempre es temporal y cuenta con el seguimiento del “Equipo de Calle” de referencia, para poder dar respuesta a otra alternativa más adecuada y ajustada a sus características.

A estas plazas de alojamiento se deben añadir, desde septiembre de 2024, en que se pone en funcionamiento, las disponibles en el Centro de Acogida Temporal “Pedro Meca” en el que se facilita alojamiento y manutención a personas en situación de sinhogarismo. Con la puesta en marcha de este Centro de Acogida, se puede dar mayor agilidad de acceso a personas que presentan un mayor rechazo a los recursos tradicionales, manteniéndose la vinculación del “Equipo de Calle”, ya que continúan con el seguimiento, garantizado un alojamiento y un lugar donde tener a la persona localizada, sobre todo en el caso de personas itinerantes y sin punto de pernocta fijo, que suponen una gran dificultad y el verdadero reto en la intervención.

El centro ocupa el local municipal “Pedro Meca” (Edificio en Paseo Viejo, 1, Planta Baja-Distrito de Moncloa- Aravaca) y cuenta con 32 plazas de alojamiento y manutención y otras 4 en pensión. El seguimiento e intervención técnica con los usuarios es realizado por los profesionales de los “Equipos de Calle”.

Como herramienta fundamental para facilitar la relación entre los profesionales de los “Equipos de Calle” y las personas a las que atienden, el 1 de diciembre de 2025 se puso en marcha la Aplicación para personas sin hogar "Dignitas".

“Dígnitas” pretende mostrar a las Personas sin Hogar la información sobre recursos locales y servicios esenciales, de forma sencilla e intuitiva y proporciona a los profesionales que intervienen en calle el contacto inmediato para prestar un servicio rápido y eficaz a personas en situación de vulnerabilidad extrema que hagan uso de esta aplicación.

La aplicación cuenta con un sistema multi-idioma, y con un chat que se responde desde el servicio Madrid en Calle, en el que se ofrece una información sencilla y accesible y en caso de considerar que precisa más información, remite a la persona que hace uso de “Dígnitas” a la sede de Madrid en Calle para poder valorar la situación en la que se encuentra.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL Y COOPERACION AL DESARROLLO
Fecha Firma: 16/04/2026 20:05:01
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CVVF6LADQNI2TQ6G

Esta aplicación, igualmente, permite tener conocimiento de situaciones especiales que afectan a las personas en situación de calle, como son, por ejemplo, las alertas climatológicas por frío o calor.

Por otra parte, procede señalar que en los últimos años se ha observado una tendencia al aumento de personas menores de 30 años que se encuentran en situación de calle. La atención a estos jóvenes en situación de calle se venía prestando por este órgano gestor desde diciembre de 2022 a través del programa “A Tiempo”. En el marco de este programa, se proporcionaban 28 plazas de alojamiento en hostales y/o pensiones y 12 plazas en 4 pisos compartidos, con acompañamiento social e intervención especializada a 40 jóvenes en situación de calle, de 18 a 25 años de edad, derivados a través de la Puerta Única de Entrada cuando eran detectados por los “Equipos de Calle”, entidades y otros recursos de atención.

Transcurridos dos años desde su inicio, la valoración del programa resultó ser extremadamente positiva y llevó a concluir que, sin duda, el mejor recurso que se podía proporcionar a estos jóvenes es el que supone el Programa A Tiempo.

Sin embargo, también se observó que el número de viviendas que formaban parte del mismo resultaba insuficiente y que muchos usuarios encontraban “frenada” su evolución hacia la autonomía al no poder acceder a una vivienda del programa que permitiera mejorar sus habilidades y generar unidades de convivencia. Del mismo modo, en muchos casos, esto también afectaba a los procesos formativos y laborales en que se encontraban inmersos y que también se podrían consolidar de mejor forma si pudieran residir en vivienda.

A la vez, continuaba aumentando la presencia de jóvenes en situación de calle y por este motivo, el 1 de enero de 2025 entró en vigor una modificación del contrato administrativo de servicios, que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía, para la gestión de plazas de alojamiento (hosteleros y viviendas compartidas) con acompañamiento social para jóvenes en situación de calle, programa “A Tiempo” consistente en incrementar en 18 el número de plazas en vivienda, que han pasado de ser 4 viviendas a ser 10.

A ellas pueden acceder jóvenes que ya se encuentran en el programa, que están preparados para dar un paso más en su proceso de autonomía y por tanto, por una parte, implica liberar 18 de las 28 plazas de pensión de las que dispone el programa y por otra, permite que jóvenes que se encuentran en situación de calle y por tanto, en situación de extrema vulnerabilidad, puedan acceder al recurso.

El aumento en el número de plazas ha supuesto necesariamente un aumento del número de profesionales, de tal manera que se ha incrementado en 2 el número de educadores sociales.

Del mismo modo, la experiencia de gestión de estos años del programa “A Tiempo” llevó a deducir que era necesario introducir una figura que hubiera vivido experiencias similares y sirviera de enlace entre los profesionales y jóvenes.

Por este motivo, desde el 1 de enero de 2025 el programa dispone de un profesional más, un “referente de apoyo”.

Este “referente de apoyo” es una persona que ya está en un proceso de autonomía tan avanzado y exitoso que hace que su ejemplo de superación se convierta en la mejor referencia para otros jóvenes en condiciones similares que inician su proceso de autonomía. Se trata de un referente positivo que acelera los tiempos de vinculación con los

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL Y COOPERACION AL DESARROLLO
Fecha Firma: 16/04/2026 20:05:01
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CVVF6LADQNI2TQ6G

profesionales y proporciona claves, sobre la base de su propia experiencia personal, para entender las dinámicas de cambios en las que ya se trabaja.

En conclusión, desde enero de 2025, este programa está dotado de dieciocho plazas de alojamiento más, dos nuevos educadores sociales y una nueva figura profesional, el "referente de apoyo".

Del mismo modo, el 1 de marzo de 2026 ha entrado en vigor un nuevo contrato dirigido a personas sin hogar que tiene como objetivo facilitar alojamiento y una intervención socioeducativa individualizada, a través del modelo Housing First, denominado "Housing First, Madrid, Hogares para la Autonomía", al que se están destinando un total de 93 viviendas de la EMVS y 35 viviendas del mercado privado que ha aportado la entidad adjudicataria del lote 2.

Este nuevo servicio ha supuesto importantes novedades respecto al vigente hasta esa fecha: el número de viviendas ha aumentado de 100 a 128, las plazas se han incrementado pasando de 100 a 142, y se ha ampliado el número de profesionales. Además, se han reservado 40 viviendas individuales a la acogida e intervención social a mujeres sin hogar víctimas de violencia de género.

Del mismo modo, en abril de 2025, se puso en marcha el "Programa de acceso con animales de compañía" en todos los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.

Este programa ha permitido a todas las personas sin hogar que así lo han querido, acceder con sus mascotas a los centros en régimen plena convivencia. Esto implica que a día de hoy, muchos de ellos se encuentran acompañados de sus perros, gatos, pájaros…

Sin duda, la posibilidad de acceder junto a sus animales de compañía a los centros, va a incrementar el número de personas que aceptan entrar en la red y reducir la presencia en calle.

Por otra parte, en los próximos meses está prevista la apertura de un nuevo centro de acogida a personas sin hogar, el Centro de Acogida "Salamina" en el que se les va a facilitar alojamiento, manutención y un proceso de acompañamiento e intervención social individualizada que facilite un proceso de autonomía personal. Este centro dotado de un total de 176 plazas va a estar situado en una parcela municipal que se ubica en la calle Batalla de Salamina, número 21, distrito de Vicálvaro, en la zona del "El Cañaveral".

Del mismo modo, procede señalar que desde este órgano gestor se ha venido tramitando anualmente, una convocatoria de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro, que desarrollen proyectos que complementen las actuaciones de esta dirección general en materia de inclusión social.

En el año 2025 se promovió una convocatoria de subvenciones con una única línea de subvención, la prevención y atención a personas sin hogar destinando íntegramente el importe de 350.000 euros a proyectos destinados a este fin.

Por primera vez, este año se ha publicado una convocatoria de subvenciones plurianual para los años 2026-2027 y el crédito destinado a la misma asciende a 700.000 euros, lo que supone 350.000 euros por anualidad, mismo crédito que el asignado en el ejercicio 2025.

La plurianualidad de la convocatoria va a permitir el desarrollo de proyectos de mayor impacto por el incremento en la duración, que pasa a ser de un máximo de 24 meses y por

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL Y COOPERACION AL DESARROLLO
Fecha Firma: 16/04/2026 20:05:01
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CVVF6LADQNI2TQ6G

el aumento en la cuantía, que pasa a ascender a un máximo de 100.000 euros, frente a los 40.000 euros con los que se permitía en las anteriores convocatorias financiar los proyectos mejor puntuados.

Además, en el marco de esta convocatoria, se financiarán proyectos destinados a cubrir las necesidades de alimentación en la atención a personas sin hogar, proporcionar atención residencial en alojamientos con acompañamiento social para personas sin hogar, realizar acompañamiento social y/o inserción social de personas sin hogar, favorecer la formación y/o el empleo personalizado de personas sin hogar y promover la sensibilización con relación al sinhogarismo.

Del mismo modo, por primera vez, se abre la posibilidad de financiar proyectos destinados a favorecer la formación y/o el empleo personalizado de personas sin hogar que, al recibir atención individualizada, pueden abordar sus necesidades particulares y trabajar en sus objetivos personales, lo que les da la oportunidad de adquirir habilidades y conocimientos específicos que pueden ayudarles a superar su situación de vulnerabilidad.

Todas estas medidas incidirán seguro en los datos de personas sin hogar que decidan acceder a la red en el próximo año y constituyen una eficaz respuesta a las demandas que se plantean a través del sistema SyR.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

El número total de personas atendidas por los “Equipos de Calle” durante el año 2025, asciende a 2673 personas, de las cuales 268 son mujeres y 2405 hombres y el número de personas que han accedido a alguno de los recursos de la red de atención a personas sin hogar, valoradas desde la Puerta Única de Entrada asciende a 699 personas, 467 hombres y 232 mujeres.

En 2025, destaca el número de mujeres que consiguen pasar a vida autónoma desde el programa destinado especialmente a ellas en clave de prevención, que es el Programa “No Second Night”, que asciende a 41 de las 110 mujeres atendidas a lo largo del año.

Igualmente, la modificación del contrato “Madrid en Calle” incrementando el número de profesionales, se ha reflejado en el dato de personas que, tras ser atendidas por los profesionales de los “Equipos de Calle”, pasan a vida autónoma. De este modo, mientras en el año 2024 son 110 las personas que pasan a vida autónoma tras la intervención de los “Equipos de Calle”, en el año 2025, son 172.

A lo largo del año 2025, se ha consolidado el Centro de Acogida Temporal Pedro Meca como referente para dar una respuesta inmediata a los perfiles con mayor cronificación en situación de calle, con todas las complicaciones que ello conlleva (adicciones, problemas de salud mental con o sin diagnosticar, con o sin tratamiento…).

Este centro ha permitido incrementar la agilidad de acceso a personas que presentan un mayor rechazo a los recursos tradicionales, manteniéndose la vinculación del “Equipo de Calle”, ya que continúan con el seguimiento, garantizado un alojamiento y un lugar donde

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL Y COOPERACION AL DESARROLLO
Fecha Firma: 16/04/2026 20:05:01
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CVVF6LADQNI2TQ6G

tener a la persona localizada, sobre todo en el caso de personas itinerantes y sin punto de pernocta fijo, que suponen una gran dificultad y el verdadero reto en la intervención.

Por último y en relación a las acciones llevadas a cabo en la prevención del sinhogarismo y atención a las personas en situación de calle, debe señalarse que, en el año 2025, se ha continuado implementando la Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las Personas en Situación de Sinhogarismo en Madrid para el periodo 2022-2027 “Dignitas”.

La Estrategia Dignitas nació como una apuesta absolutamente innovadora en las políticas públicas de asistencia a las personas sin hogar, poniendo el foco en la recuperación de proyectos vitales construidos sobre el reconocimiento de la dignidad de cada individuo. El objetivo de la misma es prevenir el sinhogarismo y reducir el existente a través de nuevas oportunidades que se concretan en la recuperación de proyectos vitales construidos sobre el reconocimiento de la dignidad de cada persona y por tanto, su implementación constituye el medio de reducir el número de reclamaciones que, tal y como se ha señalado anteriormente, se refieren casi en su totalidad, a la pernocta de personas en calle.

Cumpliendo con lo dispuesto en la misma, tras su presentación, se inició la puesta en marcha del primer Plan Operativo y exactamente un año después, el 5 de diciembre de 2025, se presentó el Plan Operativo 2025.

Este plan plasma el exhaustivo trabajo realizado desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar dependiente de este órgano gestor desde el 1 de diciembre de 2024 hasta el 31 de octubre de 2025, con una duración de 11 meses, reflejando todas y cada una de las acciones que se han llevado a cabo en el marco de los cuatro ejes de la estrategia y de sus líneas de actuación.

Responsable de la Unidad Gestora
LA DIRECTORA GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO
Laura Castaños Quero

Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL Y COOPERACION AL DESARROLLO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 20:05:01
CSV : CVVF6LADQNI2TQ6G

ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS DE VIVIENDA

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE REGENERACIÓN URBANA

Información de Firmantes del Documento

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA GENERAL DE POLITICAS DE VIVIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 09:48:01
CSV : CHPNUZ3GPXOCCGYN

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

En la Dirección General de Regeneración Urbana (en adelante DGRU), se han presentado en el año 2025, un total de 27 SYR, diferenciadas en:

- 22 reclamaciones
- 4 sugerencias
- 1 felicitación

Además, estas tienen la siguiente distribución por materias y submaterias:

Materias

1. Se han recibido 18 SYR relacionadas con la materia de vías y espacio público, lo que supone un 66,67%, del total de las SYR recibidas.

2. Se han recibido 8 SYR relacionadas con la materia de Vivienda, lo que supone un 29,63%, del total de las SYR recibidas.

Información de Firmantes del Documento

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA GENERAL DE POLITICAS DE VIVIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 09:48:01
CSV : CHPNUZ3GPXOCCGYN

MADRID

3. Se ha recibido 1SYR relacionada con la materia de Urbanismo, lo que supone un 3,70%, del total de las SYR recibidas.

Submaterias

1. Se han recibido 17 SYR sobre proyectos y obras de remodelación, lo que supone un 62,96 %, del total de las SYR recibidas.

2. Se han recibido 5 SYR de ayudas y subvenciones, lo que supone 18,52%, del total de las SYR recibidas.

3. Se han recibido 2 SYR de Otros - Vivienda, lo que supone 7,41%, del total de las SYR recibidas.

4. Se ha recibido 1 SYR de Aceras y Calzadas, lo que supone 3,70%, del total de las SYR recibidas.

5. Se ha recibido 1 SYR de Otros - Urbanismo, lo que supone 3,70%, del total de las SYR recibidas.

6. Se ha recibido 1 SYR de Vivienda, lo que supone 3,70%, del total de las SYR recibidas

Dada la escasa importancia sobre el total de las SYR que han tenido entrada en la DGRU, no se desarrollan las correspondientes a Otros-Vivienda, Aceras y Calzadas, Otros – Urbanismo y Vivienda, ya que el % que presentan las mismas, frente a la totalidad de la SYR, está por debajo del 10%.

El objeto de las SYR presentadas son, en su mayoría, sobre las incidencias que, en la ciudadanía de Madrid, está provocando la ejecución de las obras de regeneración y renovación, que está realizando la Dirección General de Regeneración Urbana (En adelante DGRU), en aplicación del Plan Regenera Madrid, cuya finalizad es dar respuesta a las directrices establecidas por la citada Dirección General a través de las estrategias de actuación de generar barrios paseables (mejorando las condiciones de accesibilidad y movilidad peatonal además de las condiciones de seguridad) y barrios habitables (mejorando de las condiciones medioambientales y confort climático además de la cohesión social y escucha ciudadana), si bien, todas ellas han quedado subsanadas bien, durante la ejecución de la propia obra o bien, una vez la misma ha finalizado.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

En relación con las acciones y medidas llevadas a cabo por la DGRU para dar respuesta a las SYR presentadas por la ciudadanía, una vez recibidas las mismas, se han ejecutado las acciones necesarias, tanto por parte del personal técnico de la DGRU, como por parte de las entidades adjudicatarias de los contratos de obra, para dar una solución rápida, adecuada y a ajustada a la normativa aplicable.

Información de Firmantes del Documento

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA GENERAL DE POLITICAS DE VIVIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 09:48:01
CSV : CHPNUZ3GPXOCCGYN

MADRID

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Respecto de la evaluación de los resultados de las SYR que han tenido entrada en la DGRU, se han tenido en consideración las aportaciones y sugerencias de la ciudadanía, para la elaboración de futuros proyectos de regeneración en cada uno de los ámbitos de actuación donde se prevé actuar a corto y medio plazo por la DGRU.

El DIRECTOR GENERAL DE REGENERACIÓN URBANA
(P.S. Decreto del Delegado de Políticas de Vivienda de 12 de febrero de 2026)
LA COORDINADORA GENERAL DE POLÍTICAS DE VIVIENDA
Sonsoles Medina Campos
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA GENERAL DE POLITICAS DE VIVIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 09:48:01
CSV : CHPNUZ3GPXOCCGYN

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO ALBARRAN MACHIN - SUBDIRECTOR GENERAL
BEATRIZ IZQUIERDO DE LA CUERDA - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 25/05/2026 14:43:34
Fecha Firma: 25/05/2026 22:42:03
CSV : C5XULCXTNDNAUE44

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Las sugerencias y reclamaciones que han tenido entrada durante el año 2025 en esta Unidad Gestora ascienden a un total de 45.

MOTIVO	Nº SYR
PLAN ADAPTA	13
OFICINAS SAV	8
PLAN REHABILITA	8
RECHAZADAS	7
VIVIENDA	5
FELICITACIÓN	2
OFICINA VERDE	1
CENTRO DE DÍA	1
TOTAL	**45**

- Una vez estudiadas, el 15,56 % se rechazaron para reasignar, ya que su contenido no era competencia de esta Dirección General.
- Las sugerencias y reclamaciones efectivamente respondidas han sido 38 en total.
- Se centran fundamentalmente en tres temas que los ciudadanos plantean a los responsables del ayuntamiento a los que dirigen sus escritos:

    - Estado de tramitación de los expedientes de subvenciones, interesándose sobre todo en el pago de estas.

Información de Firmantes del Documento

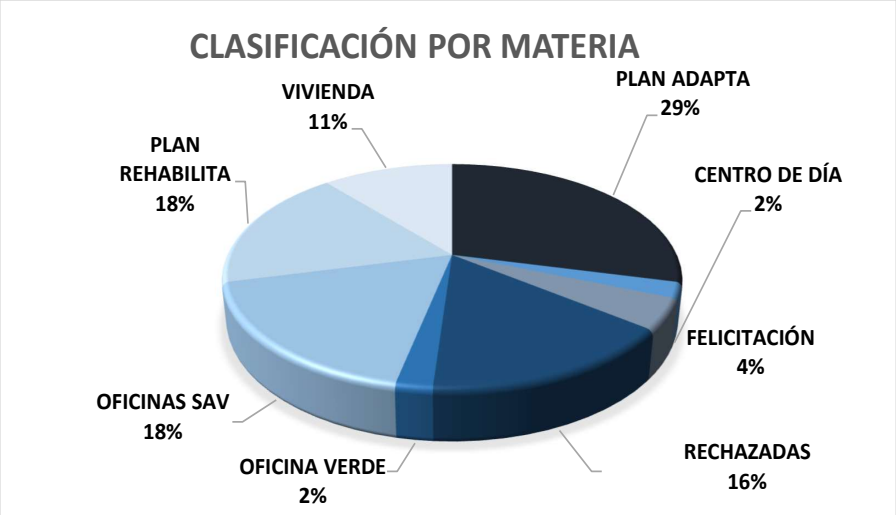
ALBERTO ALBARRAN MACHIN - SUBDIRECTOR GENERAL
BEATRIZ IZQUIERDO DE LA CUERDA - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 25/05/2026 14:43:34
Fecha Firma: 25/05/2026 22:42:03
CSV : C5XULCXTNDNAUE44

MADRID

- Problemas informáticos a la hora de presentar instancias generales, contestaciones a requerimiento o la documentación para la solicitud de una subvención determinada.

- Los ciudadanos trasladan su valoración sobre la atención recibida en las Oficinas del Servicio de Asesoramiento de la Vivienda.



Analizando de mayor a menor volumen de SyR presentadas por razón de la materia, podemos señalar que:

- El **Plan Adapta** ha recibido el 28.89% de las SyR presentadas, interesándose fundamentalmente por el momento del pago. Así mismo, han entrado consultas relativas a documentación y trámites de las solicitudes de subvención referentes a este Plan.

- El **Plan Rehabilita** ha recibido un 17,78% de consultas fundamentalmente por problemas técnicos de Registro que no podemos solucionar desde nuestra Dirección o bien que requieren confirmación de la recepción de su documentación. Se han interesado por el momento del pago de la subvención.

- La **Cita Previa** en las oficinas del Servicio de Asesoramiento de Vivienda (SAV) ha supuesto el 17,78% de las reclamaciones presentadas, principalmente debidas a dificultades para concertarlas y retrasos de horario.

- Sobre el 11,11%, correspondiente a sugerencias y reclamaciones del estado de la **Vivienda** en Madrid.

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO ALBARRAN MACHIN - SUBDIRECTOR GENERAL
BEATRIZ IZQUIERDO DE LA CUERDA - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 25/05/2026 14:43:34
Fecha Firma: 25/05/2026 22:42:03
CSV : C5XULCXTNDNAUE44

MADRID

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

En 2020, para facilitar el acceso a la información al ciudadano, se elaboró un Plan de Comunicación para coordinar y normalizar los canales de información a los que puede dirigirse un ciudadano, desde la petición de información general, accesible en la web, hasta la cita especializada para consultar algún aspecto relacionado con un expediente concreto en tramitación.

Desde su implantación y durante el año 2025 se ha continuado prestando los siguientes servicios a través del plan de comunicación:

1. **Medios de información general:** Correo electrónico rehabilitacion@madrid.es consultas a través de formulario en Internet y teléfono de atención al ciudadano 91 588 03 22. A través de este canal el ciudadano puede dirigir solicitudes de información relacionadas con las competencias del Área de Gobierno de Políticas de Vivienda. El grueso de la información solicitada versa sobre las distintas convocatorias de subvenciones que están en tramitación.

2. **Portal de internet:** transforma.madrid.es cuyo objetivo es la clarificación de información ofrecida por el Área de Gobierno de Políticas de Vivienda, que redirige a todos los contenidos relacionados con esta unidad gestora alojados en distintos apartados del portal municipal y sede electrónica. Ambos recursos se mantienen de forma constantes por parte del personal de la Subdirección General de Vivienda de la Dirección General de Políticas de Vivienda y Rehabilitación.

3. **Oficina Verde:** Tiene como objetivo la difusión e información en materias relacionadas con la eficiencia energética, la sostenibilidad y, en particular, la rehabilitación de edificios. Para ello, se ha puesta a disposición los dos locales que radican en la calle Bustamante esquina con Villa del Prado, como puntos de información, así como zona de exposición y sala de formación y conferencias durante su horario de lunes a viernes, de 9:00h a 14:00h.
   En la actualidad la Oficina Verde tiene habilitado un correo electrónico para consulta oficinaverde@madrid.es y un teléfono de atención 914 801 779.

4. Convenios para el fomento y divulgación de las subvenciones para la rehabilitación de edificios de viviendas del Municipio de Madrid, con las siguientes entidades:

✓ **Oficinas de Asesoramiento en Materia de Vivienda (SAV):** El 23 de diciembre de 2022 se firma el Convenio de Encomienda de Gestión por el que el Ayuntamiento de Madrid encomienda al Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid la realización de funciones de apoyo en la información a los ciudadanos y de orientación jurídica en materia de vivienda a través de puntos informativos y de atención radicados en juntas municipales de distrito. Este servicio se pone en marcha a mediados de febrero de 2023 en cuatro oficinas, Chamartín, Usera, Ciudad Lineal y Moratalaz y en julio de 2024 se amplía con una quinta oficina en el distrito Centro.

https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Vivienda-urbanismo-y-obras/Vivienda/Puntos-informativos-y-de-atencion-para-los-ciudadanos-en-materia-de-

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO ALBARRAN MACHIN - SUBDIRECTOR GENERAL
BEATRIZ IZQUIERDO DE LA CUERDA - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 25/05/2026 14:43:34
Fecha Firma: 25/05/2026 22:42:03
CSV : C5XULCXTNDNAUE44

MADRID

vivienda/?vgnextfmt=default&vgnextoid=857c807c56e94810VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnextchannel=a2e331d3b28fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD

- ✓ **Convenio de Cooperación Horizontal entre el Ayuntamiento de Madrid y la Universidad Rey Juan Carlos** (URJC), para la elaboración de estudios e informes y desarrollo de labores de investigación en relación con el Observatorio de la Vivienda y la Rehabilitación del Ayuntamiento de Madrid

5. **Observatorio de Vivienda y Rehabilitación.** Órgano estratégico para el correcto desarrollo de las políticas de vivienda, que contará con los mejores expertos en este ámbito para un mejor conocimiento de la realidad del mercado inmobiliario, su demanda, oferta y localización objetiva y subjetiva. Creado por Decreto del Concejal Delegado de Vivienda de fecha 16/12/2021 y cuya plataforma de divulgación es la siguiente:

   https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Vivienda-urbanismo-y-obras/Vivienda/Observatorio-de-Vivienda-y-Rehabilitacion-de-la-Ciudad-deMadrid/?vgnextchannel=a1a9cae65ce4f710VgnVCM1000001d4a900aRCRD

Como mejoras durante el año 2025 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

1. **Servicio de Información sobre Rehabilitación Edificatoria. SIREM.** El Ayuntamiento de Madrid, en el ejercicio 2025, suscribió con el Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid (COAM) y con el Colegio Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Madrid (COAATM) convenios de encomienda de gestión para la realización de trabajos técnicos y labores de apoyo en funciones de información y orientación en materia de ayudas relativas a los planes “Rehabilita Madrid” a través puntos de información. De esta manera, y con carácter gratuito, se pone a disposición de la ciudadanía de Madrid, el Servicio de Información sobre Rehabilitación Edificatoria de Madrid (SIREM), habilitando puntos de información en cada uno de los colegios oficiales para atender al público de Lunes a Viernes en horario de 9:00 a 14:00 horas.

   https://transforma.madrid.es/rehabilitacion/#:~:text=la%20Oficina%20Verde-,Servicio%20de%20Informaci%C3%B3n%20sobre%20Rehabilitaci%C3%B3n%20Edificatoria%20de%20Madrid%20(SIREM),-El%20Ayuntamiento%20de

   En la actualidad la oficina SIREM del COAM tiene habilitado un teléfono, un correo y un enlace web para contactar:
   Teléfono:915951577
   Correo: rehabilitasirem@coam.org
   web: https://rehabilitasirem.coam.org

   Por su parte, el COAATM también ha habilitado un teléfono, un correo y un enlace web para contactar:
   Teléfono: 917014541
   Correo: rehabilitasirem@aparejadoresmadrid.es
   web: https://www.aparejadoresmadrid.es/sirem

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO ALBARRAN MACHIN - SUBDIRECTOR GENERAL
BEATRIZ IZQUIERDO DE LA CUERDA - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 25/05/2026 14:43:34
Fecha Firma: 25/05/2026 22:42:03
CSV : C5XULCXTNDNAUE44

2. **Ampliación del servicio de cita previa** con la apertura de una nueva agenda para la ayuda a la tramitación de las solicitudes de las subvenciones destinas a la línea A y C del Plan Adapta 2025.

3. **Ampliación del horario** de atención telefónica de consultas generales.

4. **Jornadas informativas** sobre los planes de rehabilitación en las juntas de distrito realizadas por la **Oficina Verde.**

5. **Jornadas informativas** sobre vivienda realizadas por el Área de Gobierno de Políticas de Vivienda en colaboración con el Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid

Para el 2026, se prevé llevar a cabo las siguientes mejoras,

1. Nuevos protocolos de actuación con colegios profesionales.

2. Nuevas Jornadas informativas sobre los planes de rehabilitación en las juntas de distrito realizadas por la Oficina Verde.

3. Nuevas Jornadas informativas sobre vivienda realizadas por el Área de Gobierno de Políticas de Vivienda en colaboración con el Ilustre Colegido de la Abogacía de Madrid.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

La creación de un equipo específico dedicado a la comunicación ha beneficiado la calidad del servicio prestado, y ello redunda en la mejora del servicio del SyR.

Los puestos creados para dar servicio al Plan de Comunicación han comenzado a ocuparse de forma efectiva en el tercer trimestre del año 2022, contribuyendo a una mejora constante del servicio prestado durante el año 2025.
Actualmente el equipo está formado por cuatro auxiliares administrativos y un adjunto a sección que atienden, junto con el SYR, el servicio de cita previa, información telefónica, correo electrónico y gestión de contenidos web.

El personal auxiliar administrativo mencionado ha recibido formación específica en materia de SYR, además de en otras aplicaciones necesarias para atender el Plan de Comunicación, consiguiendo con ello que en todo momento se puedan gestionar las entradas de SyR con un tiempo de respuesta mínimo y continuo.

En lo que se refiere a plazos y tiempos de contestación del sistema de Sugerencias y Reclamaciones, los resultados obtenidos han sido satisfactorios, en primer lugar, por el flujo correcto de la información logrado, gracias a la colaboración entre la unidad gestora y el resto de miembros de la Dirección General encargados de tramitar y gestionar las temáticas objeto de consulta y en segundo lugar, porque se ha conseguido que el plazo medio de resolución alcanzado este siempre por debajo del límite máximo para contestar, cumpliendo de esta forma con la Carta de Servicios.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO ALBARRAN MACHIN - SUBDIRECTOR GENERAL
BEATRIZ IZQUIERDO DE LA CUERDA - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 25/05/2026 14:43:34
Fecha Firma: 25/05/2026 22:42:03
CSV : C5XULCXTNDNAUE44

Madrid, a fecha de firma,

Firmado electrónicamente
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE VIVIENDA
Alberto Albarrán Machín,

Firmado electrónicamente
LA DIRECTORA GENERAL DE POLITICAS
DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN

Beatriz Izquierdo Cuerda

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO ALBARRAN MACHIN - SUBDIRECTOR GENERAL
BEATRIZ IZQUIERDO DE LA CUERDA - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 25/05/2026 14:43:34
Fecha Firma: 25/05/2026 22:42:03
CSV : C5XULCXTNDNAUE44

DISTRITOS

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE ARGANZUELA

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

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

Consiste en realizar un ejercicio retrospectivo de extracción en busca de asuntos, circunstancias, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2025 motivaron la entrada de un número relevante de SyR y que, por tanto, se puedan asociar con un cierto nivel de insatisfacción ciudadana. Para cada uno de esos asuntos o motivos a destacar deberá reflejarse el número total de SyR recibidas y su peso porcentual en el total de las entradas atendidas por la unidad gestora en el ejercicio. En cualquier caso, debe evitarse que este apartado consista en una detallada enumeración de todos y cada uno de los motivos que han derivado en la presentación de SyR.

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

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

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

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

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

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

Para las medidas correctoras puestas en marcha en 2025 para dar respuesta a los ámbitos de mejora señalados por la ciudadanía mediante el Sistema SyR, habrán de buscarse indicadores válidos de resultados o rendimiento, que permitan aportar referencias sobre su eficacia.

El Coordinador del Distrito, como órgano directivo al que corresponde la dirección y gestión de los servicios de su competencia, bajo la superior dirección del Concejal Presidente, desarrolla las funciones y competencias recogidas en el Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias de los Distritos.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2025.

Tiene continuidad por la Coordinación de Arganzuela, como en ejercicios anteriores, la revisión general y validación de todas las sugerencias y reclamaciones de los distintos Servicios, Unidades y Departamentos del distrito. Se realiza un seguimiento continuado de las incidencias que se producen tanto en Servicios, Departamentos, Unidades y Dependencias del distrito, como en otros emplazamientos exteriores, al objeto de las subsanaciones de las deficiencias observadas y mejoras en atención a la ciudadanía.

TOTAL RECLAMACIONES EN EL DISTRITO:

TIPO DE SOLICITUD		
TIPO	**Número de SYR**	**% DE SYR**
Reclamación	1675	91,43%
Sugerencia	129	7,04%
Felicitación	28	1,53%
Total general	**1832**	**100,00%**

Además de las reclamaciones asignadas a los Servicios y Departamentos del Distrito de Arganzuela para gestión de informes y seguimiento del contenido de las mismas, se han gestionado, en razón a su contenido diversas contestaciones referidas a:

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

- Realización de eventos privados en espacios públicos del distrito. (Cabe destacar las relacionadas con los eventos realizados en el Auditorio del Parque Enrique Tierno Galván)

- Sugerencias recogidas sobre la activación de Protocolos de Personas Sin Hogar.

- Limitación de acceso a menores de 14 años en el Centro Intergeneracional Ouka Leele.

- Suspensión de cursos y talleres en los centros culturales del distrito de Arganzuela.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026

La atención de las deficiencias producidas en los distintos servicios del distrito se detalla en lo reseñado por los mismos en el presente informe.

Incidir en que por parte de los Servicios, Unidades y Departamentos del Distrito se han seguido y cumplido con los compromisos de calidad recogidos en las Cartas de Servicios, así como con las disposiciones de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica.

Se ha dado traslado a los Servicios y Departamentos del distrito, comunicación sobre la publicación de la CARTA DE SERVICIOS Y QR DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

Se han activado todos los Protocolos de Personas Sin Hogar (PSH) sugeridos por las syr relacionadas con esta materia.

Se solicitan al Departamento de Sugerencias y Reclamaciones actualizaciones y modificaciones de dependencias del distrito.

3.- EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025

Respecto a las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025, corresponde realizar una valoración satisfactoria, continuando con un seguimiento pormenorizado de las reclamaciones recibidas al objeto de mejorar la calidad y atención de los servicios del distrito.

OFICINA AUXILIAR SECRETARÍA DEL DISTRITO DE ARGANZUELA

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2025.

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

Durante el 2025, la Oficina de Secretaría del Distrito de Arganzuela ha informado 12 SYR. De ellas, la mayoría (7) son sobre problemas puntuales en la apertura y cierre de los parques y zonas verdes cuya gestión se lleva desde el Distrito. Principalmente sobre el Jardín del Rastro.

Por otro lado, se han recibido tres SYR sobre la Sala de Lectura de la calle Villa del Prado. Una de ellas es una sugerencia sobre la organización de la sala y dos son reclamaciones, una sobre el funcionamiento de la WiFi y otra sobre el comportamiento de uno de los trabajadores.

Por último, se informaron también dos reclamaciones de ciudadanos descontentos con el trato recibido por parte del personal de la Casa del Reloj, sede de la Junta Municipal.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

En respuesta a las SYR recibidas, se puso en conocimiento de las empresas prestadoras de los servicios contratados de vigilancia, auxiliares de información y seguridad de los edificios del Distrito las quejas recibidas, al objeto de adoptar las medidas oportunas para solucionar las posibles deficiencias detectadas en estos el servicio.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Se han puesto en marcha las medidas necesarias para tratar de solucionar los problemas existentes, dentro de las competencias del Distrito.

SERVICIO JURÍDICO

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2025.

Con carácter general, la tipología de las reclamaciones cuya contestación se asigna al Servicio Jurídico, es muy variada, pero suelen hacer referencia a aspectos urbanísticos y de ocupación de la vía pública.
En ningún caso hacen referencia a la prestación de servicios municipales ni al uso de las instalaciones de titularidad municipal, ya que esas reclamaciones no son objeto de contestación por el Departamento Jurídico. Más bien se refieren a molestias derivadas situaciones concretas, como obras en viviendas o en edificios de uso residencial, instalación de terrazas de veladores, pasos de vehículos, molestias ocasionadas en relación a los eventos autorizados por el Distrito en los espacios públicos, etc.

Información de Firmantes del Documento
JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE
MADRID

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

En todo caso, una vez recibida la reclamación, si procede, se comprueba su veracidad mediante inspección, y en el caso de que no exista ningún expediente administrativo en curso sobre el objeto de la reclamación, se inicia expediente, y se dictan las medidas disciplinarias y/o correctoras que procedan, o en su caso, se informa al reclamante que la situación o los hechos denunciados no suponen infracción de la normativa, aunque genere molestias al reclamante o éste considere que no debería consentirse por el Ayuntamiento. Por ello, no resulta necesario adoptar medidas de mejora al respecto, ya que, como se ha indicado, se trata de situaciones concretas e individuales que son objeto de reclamación, y la contestación a las mismas en muchas ocasiones se limita a informar que cumple con la normativa y, por tanto, no precisa de intervención municipal.

Como consecuencia de lo anterior, no ha sido necesario diseñar ninguna medida o acción en este sentido para implantar en 2025.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

No procede, por las razones expuestas en el apartado anterior.

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2025

Durante el año 2025, se recibieron numerosas sugerencias y/o reclamaciones de la ciudadanía en general, de los cuales se pueden resaltar los siguientes campos:

- Edificios de colegios: reclamaciones de limpieza y del estado de conservación y mantenimiento

COLEGIOS	Nº RECLAMACIONES	Nº SUGERENCIAS
CEIP TIRSO DE MOLINA	4	0
CEIP LEGADO CRESPO	0	0
CEIP MIGUEL DE UNAMUNO	3	0
CEIP MENÉNDEZ PELAYO	0	0
CEIP SAN EUGENIO Y SAN ISIDRO	2	0
CEIP JOAQUÍN COSTA	0	0
CEIP TOMÁS BRETÓN	0	0
CEIP PLÁCIDO DOMINGO	0	0

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

CEIP MARQUES DE MARCENADO	0	0
ESCUELAS INFANTILES	**Nº RECLAMACIONES**	**Nº SUGERENCIAS**
EI BARBERILLO	0	0
EI EL ALBA	0	0
EI EL BOSQUE	0	0
EI LA MELONERA	0	0
TOTAL	**9**	**0**

- Edificios: deficiencias en el estado de conservación y mantenimiento.

EDIFICIOS	Nº RECLAMACIONES	Nº SUGERENCIAS
EP C. CULTURAL CASA DEL RELOJ	1	0
EP CASA DEL RELOJ	0	0
EP JUANA DOÑA, CASA JUVENTUD.	0	0
EP GUARDIA Y TALLER DE RESTAURAC.	0	0
EP NAVE TERNERAS	0	0
EP POLICÍA UNIDAD DE TRÁFICO 2	0	0
MURO EXTERIOR FRONTAL JUNTA MUNICIPAL	0	0
EP CDI ARGANZUELA	3	0
EP BIBLIOTECA PIO BAROJA	0	0
ESCUELA MÚSICA ALMUDENA CANO	2	0
EP CENTRO MAYORES LUCA DE TENA	0	0
EP CENTRO DE ALZHEIMER Y SERV. SOC. JOSÉ DE VILLARREAL	0	0
EP SALA DE ESTUDIO	7	0
AUDITORIO PARQUE ENRIQUE TIERNO G.	0	0
CENTRO INTERGENERACIONAL OUKA LEELE	0	0
OTROS	3	0
TOTAL	**16**	**0**

- Instalaciones Deportivas: deficiencias en el estado de conservación y mantenimiento

INSTALACIONES DEPORTIVAS	Nº RECLAMACIONES	Nº SUGERENCIAS
CDM ARGANZUELA "LA FUNDI"	0	0
CDM PEÑUELAS	1	0
CDM CDI ANGEL NIETO	2	1
CDM MARQUES DE SAMARANCH	0	1
IDME JARDIN CANARIAS	0	0
IDME YESERIAS I	0	0
IDME EMBAJADORES M-30	0	2
IDME JUAN DE VERA	3	0

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

IDME JUAN DE MARIANA	0	0
IDME VALDELASIERRA	3	0
IDME ARGANDA	3	0
IDME DR.VALLEJO NAJERA-BOTAS	6	0
IDME PUERTO DE BEJAR	1	0
IDME RAMIREZ DE PRADO	5	0
IDME JARDIN PAPELERA PENINSULAR	9	0
IDME RICARDO DAMAS	0	1
IDME EROS	0	0
IDME MOLINO	0	0
IDME PLANETARIO	0	0
IDME SKATE M-RIO	8	0
IDME ARGANZUELA (Campo Futbol Madrid Río)	0	0
IDM CENTRO DE REMO	0	0
IDM PISTA DE PATINAJE MULTIUSO	6	0
IDME (varias)	0	0
TOTAL	**46**	**5**

- Vía Pública: Reservas en vía pública, reclamaciones por falta de señalización de aparcamiento en vía pública, por falta de conservación en vía pública, por falta de conservación en zonas verdes y por limpieza de las zonas de eventos.

VÍA PÚBLICA	Nº RECLAMACIONES	Nº SUGERENCIAS
TERRAZAS	0	0
APARCAMIENTOS	0	0
RESERVA DOTACIONAL	1	0
RESERVA MOVILIDAD REDUCIDA	0	0
RESERVA MOTOS	5	7
RESERVA BICICLETAS	1	1
RESERVA CARGA Y DESCARGA	0	0
ZONAS VERDES	0	0
CONSERVACIÓN VÍAS PÚBLICAS	0	0
PASOS DE VEHÍCULOS	0	0
EVENTOS VIA PUBLICA	1	0
TOTAL	8	**8**

Con todo ello, se obtienen las siguientes estadísticas:

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS
TOTAL	**79 + 35 (NO) = 114**	**13 + 3 (NO) =16**
COLEGIOS	8%	0%

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

EDIFICIOS	14%	0%
INSTALACIONES DEPORTIVAS	40%	31%
VÍA PÚBLICA	7%	50%
NO COMPETENCIA	31%	19%

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2025 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Reservas de estacionamiento para motos, ciclomotores y bicicletas, de carga y descarga y de movilidad reducida

Durante el año 2025, se han recibido numerosas reclamaciones y sugerencias en relación a la implantación de reservas de estacionamiento para motos, ciclomotores y bicicletas, de carga y descarga y de movilidad reducida.

En primer lugar, se analizan de manera particular, las diversas ubicaciones solicitadas por la ciudadanía, estudiando de manera global las necesidades del Distrito, y así dar una solución que abarque la totalidad. Se valoran el uso actual de las ya existentes y en su caso, se modifican o se suprimen.

La disposición de las reservas para motocicletas, de carga y descarga y de movilidad reducida se efectúa en función de la demanda, dotación y uso potencial, previo análisis de las circunstancias particulares de cada zona o emplazamiento concreto.

Tras el estudio realizado, se proponen diferentes ubicaciones para su futura instalación de las reservas en vía pública o su modificación.

Pasos de vehículos: deficiencias, supresiones, legalizaciones:

En relación a las reclamaciones sobre los incumplimientos de la autorización municipal, se gira visita de inspección por parte de los servicios municipales, y en su caso, se inicia el correspondiente expediente de disciplina o sancionador.

Este año se han realizado desde la Junta de Distrito la supresión de pasos de vehículos en la calle Alamedilla 10, así como la reconstrucción de un paso de vehículos en calle Amaltea 14 y en la calle Alejandro Ferrant 26, mejorando así la accesibilidad de la vía pública.

Conservación de vía pública:

Por parte de los servicios municipales, se gira visita de inspección a las ubicaciones de referencia con objeto de comprobar los hechos comunicados por los ciudadanos. En caso de detectar alguna deficiencia, se da traslado inmediato

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

de la deficiencia detectada para su resolución, tanto si es de otro Área como si es responsabilidad del Distrito. En caso de competencia de la Junta de Distrito, se da aviso inmediato a la empresa responsable del mantenimiento.

Instalaciones Deportivas Básicas:

El horario general para el funcionamiento de las instalaciones deportivas elementales del Distrito se ha establecido de 10 a 22 horas, conjugando el uso y disfrute de las dotaciones deportivas con el descanso de los vecinos.

El operario encargado del cierre y apertura de las pistas sigue un orden establecido, de tal forma que el uso de las instalaciones sea desde las 10 horas siendo el cierre completo de todas las instalaciones.

El modo de proceder es dar aviso a la empresa de mantenimiento para que compruebe las reclamaciones sobre el horario y las posibles causas del incumplimiento, para que se tome las medidas oportunas para su resolución.

En relación a las reclamaciones por falta de mantenimiento, igualmente, se da aviso de manera inmediata, a la empresa de mantenimiento de las instalaciones para que, sean revisadas y realice las oportunas labores de conservación.

De manera continua se realizan inversiones en las IDB del Distrito. En el año 2025 y 2026, se están realizando actuaciones en la IDME Papelera Peninsular.

Centros Deportivos Municipales:

La gran afluencia y diversidad de público, exige continuas y repetitivas labores de mantenimiento y reforma de las instalaciones de manera periódica con objeto de dar el servicio adecuado a las distintas necesidades de los ciudadanos.

De manera continua la empresa de mantenimiento de dichas instalaciones realiza las labores necesarias para mantener las instalaciones deportivas municipales en perfecto estado de funcionamiento y conservación.

De manera continua se realizan inversiones en los Centros Deportivos del Distrito. En el año 2026, se ha previsto realizar diferentes actuaciones en dos de los polideportivos, concretamente en el CDI y en el Samaranch.

Centros Educativos (CEIP, Escuelas Infantiles):

El uso continuado de los Centros Educativos exige continuas y repetitivas labores de mantenimiento y conservación de las instalaciones de manera periódica con objeto de dar el servicio adecuado a las distintas necesidades de las personas usuarias.

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

De manera continua la empresa de mantenimiento de dichas instalaciones realiza las labores necesarias para mantener los centros educativos en perfecto estado de funcionamiento y conservación.

Asimismo, en los centros educativos se han realizado varias inversiones de conservación y mantenimiento de las instalaciones durante el año 2025:

- Obras de mejora y conservación en el CEIP Tomás Bretón
- Obras de mejora y conservación en el CEIP Tirso de Molina
- Obras de mejora y conservación en el CEIP Marqués de Marcenado
- Obras de mejora y conservación en el CEIP Legado Crespo
- Obras de mejora y conservación en el CEIP Menéndez Pelayo
- Obras de mejora y conservación en la El El Alba

En relación a las diversas reclamaciones para la realización de obras que superen la conservación y mantenimiento en los CEIP se ha informado de lo siguiente:

- La disposición 15ª de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece que “la conservación, el mantenimiento y la vigilancia de los edificios destinados a centros públicos de educación infantil, educación primaria o educación especial, corresponderán al municipio respectivo”.
- La mejora en las instalaciones de los Colegios de Educación Infantil y Primaria exceden de la competencia municipal en cuanto a obras de conservación y mantenimiento que indica la Ley Orgánica 2/2006.
- Por tanto, las solicitudes recibidas con este fin son trasladadas a la Dirección del Área Territorial de Madrid Capital, perteneciente a la Viceconsejería de Organización Educativa, Consejería de Educación, Juventud y Deportes (calle Santa Hortensia 20, Madrid 28002) por ser materia de su competencia.

Edificios Municipales:

La gran afluencia y diversidad de público, exige continuas y repetitivas labores de mantenimiento y reforma de las instalaciones de manera periódica con objeto de dar el servicio adecuado a las distintas necesidades de los ciudadanos.

De manera continua la empresa de mantenimiento de dichas instalaciones realiza las labores necesarias para mantener las instalaciones deportivas municipales en perfecto estado de funcionamiento y conservación.

Sumado a la labor de conservación y mantenimiento, durante el año 2025, se han ejecutado obras en el Centro de Servicios Sociales José de Villarreal, y obras de mejora y acondicionamiento en el Centro Intergeneracional Ouka Leele.

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

Futuras Inversiones en el Distrito:

- Accesibilidad:
  - La accesibilidad universal es uno de los objetivos prioritarios del Ayuntamiento de Madrid. De manera continua se reciben distintas reclamaciones y/o sugerencias relacionadas con la accesibilidad. Con objeto de dar cumplimiento a las necesidades de la ciudadanía, el Ayuntamiento de Madrid realiza múltiples inversiones con el fin de mejorar la accesibilidad en los edificios e instalaciones municipales.
  - Con dicho fin y con objeto de conseguir la accesibilidad universal, seguirán realizándose más inversiones, y se analiza, en concreto, cada propuesta recibida por el ciudadano con objeto de incluirla en las inversiones a realizar en el año 2026 y siguientes en el Distrito de Arganzuela.

Dentro del programa de Inversiones para el año se han previsto las siguientes inversiones, pendientes de autorización administrativa y dotación presupuestaria.

- Proyecto de obras de mejora de eficiencia energética en CEIP Legado Crespo
- Proyecto de obras de conservación y mantenimiento en el CEIP San Eugenio y San Isidro
- Proyecto de obras de conservación y saneado de fachada CEIP Joaquín Costa
- Proyecto de obras de conservación y mantenimiento en el CEIP Tirso de Molina.
- Proyecto de obras de conservación y mantenimiento en el CEIP Miguel de Unamuno.
- Proyecto de obras de conservación para sustitución de instalaciones de saneamiento en CEIP Menéndez Pelayo.
- Proyecto de obras de renovación de la playa de la piscina e instalaciones del Centro Deportivo CDI.
- Proyecto de obras de renovación de instalaciones del Centro Deportivo Samaranch
- Acometida Recinto Ferial
- Acometida del edificio Juana Doña
- Proyecto de obras de conservación y mantenimiento del edificio de la Casa del Reloj
- Proyecto de obras de mejora y sustitución de instalación de climatización del edificio Nave de Terneras.

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025

Todas las reclamaciones y/o sugerencias han sido estudiadas y valoradas por los diferentes Departamentos municipales implicados, mejorando los tiempos de respuesta para su contestación y posible resolución.

Las diferentes reclamaciones y/o sugerencias precisan de un refuerzo de personal funcionario para su resolución, por lo que se ha solicitado al departamento correspondiente.

SERVICIO DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2025.

El área de actividad en el que se centran las Sugerencias y Reclamaciones en el Departamento de Educación es el de “Educación y Juventud”.

El departamento de Educación ha recibido en el año 2025 un total de 25 reclamaciones que se engloban en los siguientes temas:

a) **22 de ellas (88%)** ha sido acerca de la escasez de plazas de campamentos de verano en el distrito. Hemos de señalar que el texto de estas 22 reclamaciones era prácticamente idéntico.
b) **1 de las 25 reclamaciones (4%)** versaba sobre el trato que una educadora infantil dispensaba al alumnado de una escuela infantil privada del distrito.
c) **1 de las 25 reclamaciones (4%)** indicaba la necesidad de volver a realizar la Escuela de familias que hace años se realizaba en el distrito.
d) Y, por último, **1 de las 25 reclamaciones (4%)** indicaba que los autobuses que la Junta municipal pone a disposición de los colegios para sus salidas incumplían la legislación vigente en materia de transporte escolar.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

a) Con respecto a las reclamaciones relacionadas con el número de plazas de los **campamentos** que ofrece el distrito, se informó sobre el amplio número de plazas de campamentos que ofrecemos y como estas se pueden complementar con el resto de alternativas de campamentos municipales disponibles, como las plazas que ofrece el Área de Gobierno de Familia, Igualdad y Bienestar Social con sus campamentos del programa *MadridCamp*, sus campamentos para alumnado con necesidades educativas especiales: Centros Abiertos Especiales (CAE), así como de los nuevos campamentos del Área de Cultura, Turismo y Deporte que se realizan

Información de Firmantes del Documento
JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE
MADRID

en los polideportivos de los distritos y que fueron una novedad durante el año 2025. De esta manera les hemos ofrecido de manera globalizada una mayor oferta pública de plazas de campamentos municipales.

b) Respecto a la reclamación relacionada con la **escuela infantil privada,** al carecer el distrito de competencias en las escuelas privadas, la reclamación fue derivada a Inspección Educativa de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid que es el órgano encargado de la supervisión de las escuelas infantiles de titularidad privada. Además, se comunicó el contenido a los Agentes Tutores del distrito entre cuyas competencias también se encuentran la supervisión de este tipo de reclamaciones.

c) Con respecto a la reclamación relacionada con la desaparición de la antigua **Escuela de Familias** se informó a la familia, que este proyecto se ha sustituido por uno más global que abarca no solo a las familias sino también al alumnado y profesorado del distrito: *Mediación escolar entre iguales*, y cuyo objetivo es el abordaje de los conflictos, así como el fomento el buen trato en los centros educativos y el impulso de la Cultura de la Paz.

d) En relación con la **seguridad en el transporte escolar** se revisó la legislación actual y se comprobó junto con la empresa gestora del contrato, en una visita presencial del departamento a las oficinas de la propia empresa, que los autobuses cumplían escrupulosamente la legislación actual y así se le comunicó al ciudadano indicando y derivándole a la legislación vigente.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Desde el Dpto. de Educación se dio aclaración y se emprendieron las acciones que eran competencia de la Junta Municipal para la resolución de los casos pertinentes a todas las cuestiones planteadas en las SyR. Todas las respuestas se ejecutaron con la mayor celeridad posible y dentro de los plazos máximos establecidos en la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones.

UNIDAD DE CONSUMO

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2025

Durante el año 2025 se han presentado un total de 8 felicitaciones a través de SyR. La mayoría de ellas hacen referencia, principalmente, a la calidad de la atención recibida y a la resolución satisfactoria de la reclamación interpuesta.

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

Nuestro compromiso sigue siendo el de mejorar continuamente el servicio, ofreciendo al consumidor ayuda, orientación e información completa desde el momento en que registra su petición hasta la finalización del proceso.

Para esta Unidad resulta fundamental conocer si hemos logrado **cumplir el objetivo inicial del consumidor**, es decir, si su necesidad quedó atendida desde el primer contacto con el servicio.

Además, durante este periodo se han recibido **2 peticiones adicionales**, que fueron tramitadas, resueltas y posteriormente remitidas al departamento correspondiente.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Las medidas adoptadas para el 2026 es seguir avanzando en los siguientes objetivos (ya marcados para el 2025 y que han dado buenos resultados):

- Atender al personal consumidor de forma presencial, sobre todo para aquellas personas vulnerables y con acceso a brecha digital.
- Atender de forma telefónica a todas las preguntas que nos han transmitido las personas consumidoras, en materia de consumo.
- Cumplimiento de los tiempos en la resolución de las reclamaciones/quejas y denuncias.
- Atención telefónica y presencial con el tejido empresarial del distrito.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

El grado de ejecución de las medidas adoptadas han sido muy satisfactorias, consiguiéndose un logro en la mejora del servicio.
Desde la Unidad de consumo se fomenta el asesoramiento a los establecimientos del distrito. Esta medida ha sido muy bien acogida por el tejido empresarial.

Las personas consumidoras nos han trasladado su satisfacción cuando encuentran asesoramiento e información en materia de consumo, y nos trasladan el poco conocimiento que tienen en esta materia.

DEPARTAMENTO DE SALUD

Durante el año 2025 no se han tramitado expedientes SyR en el Departamento de Salud.

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2025

El Departamento de Servicios Sociales, como órgano competente en las submaterias de Atención Social Primaria, Centros Municipales de Mayores, Servicios de Ayuda a Domicilio, Servicios para Familia, Infancia y Adolescencia, ha recibido un total de **74 Sugerencias y Reclamaciones a lo largo del año 2025 y 11 felicitaciones.**

A continuación, pasamos a hacer un encuadre en relación con las submaterias que han sido objeto de la queja o reclamación.

En el año 2025, las quejas relacionadas con atención social primaria han sido 18 reclamaciones, quejas que se centraban en dificultades para contactar telefónicamente con el centro de servicio sociales, con la gestión de citas a través del sistema Línea Madrid 010 o retraso al recibir llamadas telefónica el día de la cita programada, otras quejas estaban relacionadas con la resolución de tramites que consideraban sufrían demora fundamentalmente en temas de la ley de dependencia y del servicio de ayuda a domicilio, estas últimas quejas fueron contestadas en función de la normativa, decretos u ordenanzas que los regulan.

20 de las quejas se centraban en temas relativos a los centros municipales del distrito, concretamente al servicio de la cafetería y funcionamiento de los diferentes talleres que se imparten en los centros municipales de mayores, debido a la lista de espera o a la ausencia de monitor. La mayoría de estas quejas han sido relacionadas con la puesta en marcha y funcionamiento de las instalaciones e inicio de los talleres del nuevo Centro Intergeneracional Ouka Leele.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

En el año 2025, con motivo de la implantación del Plan Estratégico en Atención Social Primaria, se ha ampliado la RPT con tres plazas de auxiliares de servicios sociales que han sido cubiertas y una de técnico de integración social que a día de hoy continúa vacante, esto ha facilitado la mejora sustancial en la gestión de citas telefónicas y presenciales y en la atención al ciudadano.
En relación con las quejas dirigidas a los centros municipales de mayores, hay que destacar que el centro intergeneracional Ouka Leele, en la actualidad ya dispone de las autorizaciones y servicios precisos para su pleno y correcto funcionamiento.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

La valoración general es positiva, ya que se observa que el aumento de personal mejora la calidad en la atención al ciudadano en los centros de servicios sociales.

Por último, hay que informar que aparte de las 11 felicitaciones que se han registrado por SYR, se han recibido algunas más del servicio de ayuda a domicilio, felicitando a las trabajadoras sociales y al personal que presta el servicio de ayuda a domicilio, han tenido entrada a través de la dirección de correo electrónico del departamento o de la empresa externa que ejecuta el contrato.

UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2025.

En 2025 se han recibido **695** reclamaciones, de las cuales **684** (un 98,4 %), se refieren a los talleres impartidos en los centros culturales del distrito y **11** reclamaciones (el 1,6 %). hacen referencia principalmente al estado del material y los equipamientos culturales.

De las reclamaciones recibidas referidas a los talleres, la mayor parte (un 96,8 %) se deben al retraso, debido a una situación ajena a la Junta Municipal de Distrito, en la formalización del nuevo contrato para la *Impartición de talleres de ocio educativo y animación sociocultural en los centros culturales del distrito*, con la consiguiente suspensión temporal del servicio. El resto de las reclamaciones recibidas hacen referencia a la anulación de clases y a problemas de los profesionales que imparten los talleres con la empresa adjudicataria del contrato en curso.

Las reclamaciones recibidas en relación con el acondicionamiento de los espacios culturales hacen referencia principalmente a la climatización, el estado del material y el ruido.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES Y MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o previstas para su aplicación en 2026 para dar respuesta a los ámbitos de mejora detectados.**

En relación con las reclamaciones recibidas referidas a la impartición de talleres en los centros culturales del distrito, se han tomado medidas al respecto manteniendo informadas a las personas afectadas, tanto de la suspensión temporal de los talleres como de la formalización del nuevo contrato y el inicio del servicio.

Desde enero de 2026 se ha reiniciado el servicio y en la actualidad los talleres se vienen desarrollando con normalidad, se han respetado las plazas con reserva en el proceso de matriculación y la nueva empresa nos traslada que ha contado con el personal que ha querido continuar prestando su servicio en la impartición de los talleres en el distrito.

En cuanto a las incidencias recibidas en relación con la climatización y ruidos, se ha dado parte al servicio de mantenimiento para su subsanación.

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

En cuanto al estado de los materiales en los centros culturales, se ha solicitado a la nueva empresa adjudicataria del contrato de talleres que renueve el material, tal y como se recoge en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares. Por otro lado, está prevista la tramitación de varios expedientes para el suministro de diferentes elementos como la renovación integral del mobiliario de la sala de estudios del CDI Ángel del Río.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Por parte del distrito se han llevado a cabo todas las actuaciones necesarias, según la normativa vigente, manteniendo un contacto constante con las partes implicadas, hasta lograr la formalización del contrato para la impartición de talleres de los Centros Culturales del Distrito.

DEPARTAMENTO DE DEPORTES

Centro Deportivo Municipal Ángel del Rio

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2025

Durante el año 2025 se ha dado respuesta a 109 escritos recibidos (103 a través del servicio de SyR, 3 a través de OMIC y 3 a través de instancia general).

A lo largo del año hemos continuado sufriendo todo lo que ha conllevado la estabilización de trabajadores (ceses de trabajadores, demora de incorporación en la cobertura de esos puestos, etc.).

Se ha dado además la circunstancia del cese del socorrista del turno de mañana finales del año 2024; la persona que se debía haber incorporado para cubrir el puesto está en situación de baja de larga duración (no se ha llegado a incorporar al centro), y hasta el 18 de marzo hemos contado únicamente con dos socorristas en el centro (insuficientes para cubrir el servicio y ha habido días de cierre de piscina por ausencia de socorrista, tal como marca la normativa vigente).
El otro asunto recurrente en el global de las reclamaciones recibidas es el tema de la climatización de los distintos espacios del centro, temperatura de agua de piscina y duchas de vestuarios.

A) AUSENCIA DE SOCORRISTA / CIERRE DEL SERVICIO:

Puntualmente se han producido situaciones que han implicado ausencia de socorrista en el centro con el consecuente cierre del servicio (cumpliendo con la normativa vigente), en muchas ocasiones en fin de semana, con la dificultad de poder conseguir personal para cubrir este puesto.

Información de Firmantes del Documento
JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE
MADRID

Como refería con anterioridad, hasta el día 18 de marzo de 2025 no hemos podido contar con la totalidad de la plantilla de socorristas y poder volver a la situación “normal” de atención y apertura del servicio.

Para dar respuesta a esta situación, se ha procedido a solicitar retén al Servicio de Retenes del Ayuntamiento de Madrid en numerosas ocasiones, para intentar dar continuidad en el servicio, y a solicitar movilidades de trabajadores de otras instalaciones del distrito (haciendo uso de los recursos propios del distrito).

Esta situación unida a bajas laborales sobrevenidas ha hecho que en determinadas situaciones el servicio haya tenido que cerrarse por insuficiencia de medios para atenderlo.

El porcentaje de reclamaciones de este aspecto frente al total conforma un 17,43%.

B) AUSENCIA DE PROFESORES.

Referente a este apartado, y relacionado con los profesores de actividades físicas dirigidas, se ha sido lo más diligente posible para evitar cierres de clases (a través de cambios de programaciones, coberturas de clases, etc.), aunque no hemos podido dar respuesta satisfactoria a todos los usuarios del centro. Como reflejaba anteriormente, el proceso de consolidación ha supuesto un obstáculo importante para dar un servicio adecuado.

A esta situación se añade el cese de un preparador físico del turno de mañana a fecha 16 de diciembre de 2024. Hasta el día 18 de febrero de 2025, no se incorporó una trabajadora para cubrir este puesto.

Tal como contempla la ley del deporte (Ley 6/2016), los preparadores físicos son los únicos trabajadores habilitados para impartir actividad física a poblaciones especiales (personas mayores, discapacitados, embarazadas, etc.). En las fechas referidas solamente se disponía en el centro de una preparadora física, que no podía abarcar toda la oferta deportiva del centro en el turno de la mañana.

El porcentaje de reclamaciones de este aspecto frente al total conforma un 11%.

CIERRE PARCIAL Y CIERRE TOTAL DE LA INSTALACIÓN EN PERÍODOS DETERMINADOS.

El C.D.M. Centro Integrado Arganzuela cerró de forma completa en el 2025 en las fechas marcadas como fechas de cierre en el calendario anual, además del mes de agosto (período de disfrute de vacaciones de los trabajadores del centro y fecha en la que se producen actuaciones y reparaciones necesarias para el siguiente curso o temporada).

De forma parcial se cerró la piscina en aquellas situaciones de ausencia de socorrista, y de forma puntual en tres fechas en las que se produjo una avería que alteró los parámetros técnicos normativos de la piscina (19 de noviembre, 20 de noviembre y parcialmente el 21 de noviembre).

El porcentaje de reclamaciones de este aspecto frente al total conforma un 5,50%.

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

C) CLIMATIZACIÓN EN EL CENTRO (temperatura agua piscina, temperatura agua duchas, temperatura salas de clase y sala de musculación, renovación aire espacios cerrados).

Tal como recoge el enunciado en este aspecto vienen recogidas todas aquellas quejas relacionadas con temperatura de espacios deportivos, climatización y renovación de aire tanto de espacios deportivos como de vestuarios.

El porcentaje de reclamaciones en este apartado frente al total conforma un 13,76%.

D) USO DE WEB Y APLICACIÓN MÓVIL.

Quejas relacionadas con el funcionamiento y operatividad de la aplicación móvil y la página web del Ayuntamiento de Madrid.

El porcentaje de reclamaciones en este apartado frente al total conforma un 10,09%.

E) OFERTA DE ACTIVIDADES E INMOVILIDAD DE LAS LISTAS DE ESPERA.

En este apartado se refleja la demanda de una mayor actividad y oferta de plazas en actividades en el centro, así como la dificultad para ser llamado desde lista de espera para ocupar plazas vacantes en grupos de clase.

El porcentaje de reclamaciones en este apartado frente al total conforma un 8,25%.

Se da la curiosidad de una queja relacionada con lo contrario, es decir, reducir el aforo de los usos de nado libre.
Del porcentaje restante de reclamaciones recibidas, caben destacar varios aspectos. Entre ellos las incidencias producidas en Cronos y los accesos registrados a la instalación (carnet virtual, QR de acceso, etc.), suspensiones de clases puntuales por situaciones sobrevenidas, prohibición de acceso con patinetes al centro, dos felicitaciones recibidas (una a las profesoras que imparten la actividad “Actividad física y fragilidad ósea”, y la otra a los trabajadores del centro en conjunto), y petición de reducción de aforo en nado libre en piscina.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

A) AUSENCIA DE SOCORRISTA / CIERRE DEL SERVICIO:

Relacionado con este apartado, el margen operativo es escaso y muy reducido. Desde el centro no tenemos posibilidad de influir para acelerar y/o mejorar la dotación tanto de retenes socorristas como la contratación de un trabajador que ocupe ese puesto cuando se produce una baja laboral. Esta situación dificulta sobremanera la apertura del servicio en determinados momentos.

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

En situaciones concretas y tras solicitud y comunicación previa se ha podido contar con socorristas de otra instalación del distrito (C.D.M. Marqués de Samaranch), siempre y cuando no se alterase el servicio de esta, y siempre a través de movilidad del trabajador dentro del distrito, autorizada desde la Junta del Distrito.

Esta situación se ha repetido en estos dos últimos años, y se dan situaciones en este mismo año. Una de las posibles soluciones sería la de solicitar modificación en la RPT del centro, y la correspondiente contratación de un cuarto socorrista para poder atender el servicio de forma óptima en ambos turnos durante la semana y el fin de semana.

B) AUSENCIA DE PROFESORES.

Toda la problemática asociada con la estabilización de trabajadores (en este caso, preparadores físicos y monitores deportivos), ha cesado tras las últimas incorporaciones de personal técnico en el centro.

Se ha dado la circunstancia que antes de finalizar el año 2025, se ha jubilado una monitora deportiva en el centro. La plaza de esta trabajadora ocupaba tasa de reposición y hasta la fecha no ha sido cubierta con el consiguiente trastorno en las programaciones y oferta de actividades.

Al igual que en el apartado anterior, hemos sobrellevado esta situación con modificación puntual de la programación deportiva, petición de retenes (al departamento de personal del Ayuntamiento de Madrid).

Teniendo en cuenta la aplicación de la ley del deporte 6/2016, se ha solicitado de cara a la próxima temporada el cambio en la RPT de esta plaza de monitora deportiva por una plaza de preparador físico y así atender de forma normativa a todas aquellas poblaciones especiales o grupos de actividad física y salud sin que ello afecte a la oferta actual del centro (en el turno de la mañana es donde se ve más afectada esta situación).

C) CIERRE PARCIAL Y CIERRE TOTAL DE LA INSTALACIÓN EN PERÍODOS DETERMINADOS.

Al igual que en la temporada pasada, en esta hemos recibido quejas por el cierre total de la instalación durante el mes de agosto, y el cierre de nochebuena y nochevieja.

Es en el mes de agosto cuando se realizan todas aquellas actuaciones de reparaciones, obras y similares en el centro, coincidiendo además este período con el disfrute del período vacacional de los trabajadores del centro.

A pesar de ser un comportamiento repetido año tras año, continúan entrando reclamaciones a este respecto.

En relación a los cierres parciales del centro (siempre relacionados con cierre de piscina), este año se han producido incidencias y averías que han condicionado los parámetros normativos regulados en piscina (esta situación fue comunicada y es conocida por el departamento técnico y ha tomado nota de ello para dar solución en la medida de lo

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

posible), y situaciones que afectaban a la seguridad de los usuarios (rotura de una rejilla de impulsión en el vaso de enseñanza), hechos que en el momento actual están controlados.

D) <u>CLIMATIZACIÓN EN EL CENTRO (temperatura agua piscina, temperatura agua duchas, temperatura salas de clase y sala de musculación, renovación aire espacios cerrados).</u>

Tras la interrupción en el funcionamiento de la automatización de las condiciones de temperatura y climatización del centro, de forma cotidiana, este control se realiza de forma manual, con las imprecisiones que conlleva manejar esto y las limitaciones a nivel de poder establecer y regular temperaturas acordes con lo que supone realizar actividad física en un centro deportivo (tengo que recordar que la climatización del centro no está compartimentada y se producen situaciones en las que se comparte climatización con centro cultural, biblioteca y centro de Día, y la modificación de temperatura en un espacio del conjunto del centro afecta a otras zonas).

De toda esta situación es conocedor el departamento técnico, y estamos en espera de que se efectúen las actuaciones pertinentes que permitan mejorar y controlar todas estas situaciones.

E) <u>USO DE WEB Y APLICACIÓN MÓVIL.</u>

En este aspecto cabe destacar el malestar con los usuarios del centro respecto tanto de la aplicación móvil como de la página web.

De vienen efectuando actuaciones de mejora, actualizaciones, etc. que afectan a procesos que con anterioridad funcionaban correctamente, y que dificultan el acceso a través de la tecnología a la reserva de usos y actividades en el centro.
En otras ocasiones, errores en la limitación de reserva, fechas de acceso a las mismas y la propia conectividad de la app implican este malestar generalizado entre los usuarios del centro deportivo.

Entendemos que todas estas situaciones van dirigidas a la mejora del servicio, pero en ocasiones como las mencionadas es difícil hacérselas llegar de forma positiva al ciudadano.

F) <u>OFERTA DE ACTIVIDADES E INMOVILIDAD DE LAS LISTAS DE ESPERA.</u>

En comparación con la temporada anterior se ha mejorado y ampliado la oferta de actividades físicas tanto de carácter dirigido como de uso libre. Esta mejora tiene una limitación relacionada estrechamente con las capacidades y recursos tanto humanos como materiales disponibles en el centro.

En relación con la gestión de las listas de espera de cada grupo de actividad de carácter cerrado, el procedimiento de actuación viene recogido en el decreto de ADDRM (Actividad

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

Deportiva Dirigida de Renovación Mensual). Vinculado con este aspecto se va a solicitar a la Dirección General de Deportes la caducidad de las listas de espera al finalizar la temporada deportiva, y generar nuevas listas de cara al inicio del nuevo curso deportivo.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Cabe destacar en este informe que la suma de los apartados A, B y D (ausencia de socorrista – cierre de servicio, ausencia de profesores y climatización del centro), va más allá del 40%. Si sumásemos el uso de la web y la app del Ayuntamiento llegaríamos al 50% de las causas o motivos de queja de este año.

Si bien es cierto que tanto la ausencia de socorrista y de profesores son situaciones que se han repetido en comparación con el año anterior, hemos sido capaces de responder de forma más eficaz para atender el servicio ofertado. Como decía en apartados anteriores este proceso de estabilización prácticamente está finalizado y esperemos no genere situaciones que alteren el servicio deportivo ofertado.
Como comentaba en el apartado 2.B, y teniendo en cuenta la aplicación de la Ley del deporte de la Comunidad de Madrid (ley 6/2016), se ha solicitado un cambio en la RPT del centro como medida de mejora y de apoyo a la oferta deportiva ofrecida en el centro de una plaza de Monitor Deportivo por una plaza de Preparador Físico (y así atender de forma normativa a todas aquellas poblaciones especiales o grupos de actividad física y salud).

Se revisa la maquinaria del centro relacionada con el sistema de climatización, renovación de aire, ventilación forzada de distintos espacios comunes del centro, etc. El departamento técnico es conocedor de la situación del centro tras comunicaciones realizadas desde el centro y visitas de ellos al mismo.

Con relación a la actualización de conocimiento y manejo de uso de Cronos Web y Cronos App por parte de los trabajadores del centro, he de comentar que ya es la tercera temporada consecutiva en la que la práctica totalidad de ellos participan en la formación impartida con carácter anual, de tal manera que la atención personal al usuario del centro hace que disminuyan las dificultades de manejo de ambas y se reduzca la “brecha digital” en distintos grupos de población.

Esto da lugar a una mejora en la atención directa que recibe el usuario, tanto a nivel de manejo y uso de recursos electrónicos o digitales, como en la calidad de la información que se transmite.

Centro Deportivo Municipal La Fundi

1. ANÁLISIS DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Durante el año 2025 se han atendido 108 Solicitudes y Reclamaciones (SYR**)**. A continuación, se detallan los principales motivos planteados por los usuarios, organizados por categorías y acompañados del porcentaje que representan sobre el total.

Información de Firmantes del Documento
JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE
MADRID

1. Aumento de plazas y sesiones – 35 %

Los usuarios señalan que las plazas disponibles se agotan rápidamente, concretamente en el momento de apertura de reservas (49 horas antes). Solicitan ampliar el número de clases y aumentar el personal docente.
Además, en noviembre fue necesario cambiar alguna actividad dirigida por otras para cumplir con el “Decreto de 2 de Abril de 2025 de la titular del Área Delegada de Deportes por el que se establece el calendario y los criterios de programación de actividades dirigidas en los centros deportivos municipales para la temporada 2025/2026”.

2. Falta de profesorado y monitores – 20 %

Se registran quejas debido a la ausencia temporal de algunos profesores por situaciones de incapacidad temporal. En estos casos, se solicita su sustitución al departamento de personal y se realizan recordatorios semanales para agilizar la cobertura de las plazas. No obstante, mientras no se produce dicha sustitución, algunas clases deben ser suspendidas.
3. Reservas de uso – 10 %

Se han detectado alguna incidencia puntual en la aplicación Madrid Móvil que permitía realizar reservas de uso libre en días en los que el centro permanecía cerrado. También se recibieron reclamaciones a principios de año, cuando el centro tuvo que cerrar a las 22:00 horas por razones derivadas del proceso de estabilización del personal, lo que impidió prestar el servicio con normalidad.

4. Trato y cumplimiento de funciones del profesorado – 8 %

Incluye reclamaciones relativas al monitor de baloncesto por el trato recibido y una queja específica dirigida al profesor de tenis.

5. Bajas y cancelaciones de clases – 8 %

Algunos usuarios expresan su descontento al perder su plaza tras haber permanecido más de dos meses de baja.
Asimismo, se han detectado errores en el registro de asistencia, tanto en clases como en uso libre, lo que generó incidencias puntuales en el control de accesos.

6. Otras reclamaciones – 5 **%**

Incluyen cuestiones relacionadas con mantenimiento y conservación, como la solicitud de instalar una mampara que separe la zona de duchas del vestuario, así como problemas puntuales con la iluminación en las pistas de pádel.

7. Reclamaciones específicas adicionales- 2 %

Cada uno de los siguientes motivos representa el 2 % del total:

- Reclamaciones sobre reglamento y normas de uso (por ejemplo: usuarios de 16 años que no pueden asistir a clases sin la presencia de consultores de musculación).

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

- Inscripción telemática.
- Horarios.
- Listas de espera.
- Errores informáticos y fallos en la aplicación.
- Dotación de materiales (material defectuoso durante una clase).

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

1. Aumento de plazas y sesiones:

El 27 de diciembre se crea un nuevo puesto de monitor deportivo (RPT 30271903), lo que permite ampliar la oferta de actividades y ofrecer a los usuarios un mayor abanico de opciones en las clases dirigidas. En términos generales, la calidad del profesorado es satisfactoria y la demanda de actividades sigue siendo elevada, por lo que esta ampliación contribuye a mejorar tanto la disponibilidad como el acceso al servicio.

2. Falta de profesorado y monitores

Cuando un monitor deportivo o preparador físico causa baja por incapacidad temporal, se solicita de inmediato su cobertura al departamento de personal. Mientras se gestiona la sustitución, pueden quedar temporalmente suspendidas algunas clases, aunque se intenta garantizar el mayor número posible de sesiones para reducir el impacto en los usuarios.

3. Reservas de uso

A principios de enero de 2025, debido al proceso de estabilización del personal, el centro no disponía de trabajadores a partir de las 22:00 h, por lo que fue necesario adelantar el cierre a esa hora. La situación quedó subsanada a finales de mes. Asimismo, en 2025 se han creado dos nuevos puestos de enlace de tarde (RPT 30272710 y 30001578), lo que ha permitido mejorar el servicio y la atención en todas las franjas.

4. Trato y cumplimiento de funciones del profesorado

Se han mantenido reuniones con los monitores deportivos implicados con el fin de mejorar la calidad de las clases y reforzar el adecuado trato al usuario. Paralelamente, se ha contactado con los ciudadanos afectados para darles respuesta y evitar que estas situaciones vuelvan a repetirse.

5. Bajas y cancelaciones de clases

Se ha reforzado la comunicación en taquilla con el fin de aclarar las normas relativas a las bajas temporales: estas tienen una duración inicial de un mes, prorrogable hasta un máximo de dos; una vez superado este plazo, se pierde la plaza. Esta información se

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

recoge también en las observaciones nominativas de los ciudadanos dentro del programa de Crono, garantizando así una mayor transparencia.

En cuanto a las cancelaciones, cuando un usuario ha asistido a clase y el sistema no lo registra, se realiza la verificación en taquilla mediante consulta con el monitor correspondiente. Asimismo, desde control de accesos se recuerda a los usuarios que, si en algún momento su tarjeta presenta fallos, deben acudir de inmediato a taquilla para su revisión...

6. Mantenimiento y conservación

Se recoge la sugerencia relativa a la instalación de mamparas que separen la zona de duchas de los vestuarios, con el fin de valorarla en futuras actuaciones en el CDM.

Asimismo, los problemas de iluminación en las pistas han sido ya subsanados.

7. Reglamento

En cuanto al acceso a la sala de musculación, se mantiene la normativa establecida según el Reglamento sobre la Utilización de las Instalaciones y Servicios Deportivos Municipales, los usuarios de entre 16 y 18 años no pueden acceder sin la presencia de un consultor de musculación. Desde taquilla se insiste en transmitir esta información de manera clara y correcta.

8. Fallos del sistema

En los casos puntuales en los que el sistema ha presentado incidencias, se ha ofrecido la información y la gestión correspondiente directamente desde taquilla mientras se resolvía el problema técnico.

9. Horarios

La modificación de la programación deportiva ha ocasionado pequeños ajustes en algunas clases. Se ha informado de estos cambios para facilitar la adaptación de los usuarios.

10. Dotación de materiales

El material utilizado en las clases se revisa de forma regular y se sustituye por unidades nuevas siempre que el uso o el desgaste lo requiere, garantizando así la seguridad y la calidad de las actividades.

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Las medidas implantadas durante el año 2025 han permitido una mejora significativa en el servicio ofrecido a los usuarios. La incorporación de nuevo personal deportivo, así como de un enlace y un operario en turno de tarde, ha contribuido a reforzar el funcionamiento general de la instalación y a ampliar la oferta de actividades dirigidas. Gracias a ello, se ha podido ofrecer una mayor variedad de clases.

Cabe destacar que las actividades se completan muy rápidamente cuando se abren las plazas con 49 horas de antelación. Esto se debe tanto a la alta demanda como a la profesionalidad de los monitores y preparadores físicos, cuya calidad de trabajo es muy valorada por los usuarios. La ampliación del equipo deportivo ha permitido incrementar el número de plazas y sesiones, respondiendo a una de las principales demandas ciudadanas.

En los casos en los que ha faltado profesorado por incapacidad temporal y ha sido necesario suspender clases, se ha reforzado la solicitud semanal de cobertura al departamento de personal para reducir al mínimo estos periodos de interrupción. Gracias a esta insistencia, en la mayoría de los casos la sustitución se ha tramitado en el menor tiempo posible.

Por otro lado, la situación puntual vivida a principios de temporada —cuando fue necesario cerrar la instalación a las 22:00 h durante el mes de enero— quedó completamente resuelta a finales de dicho mes, una vez culminado el proceso de estabilización. Posteriormente, la incorporación de un nuevo puesto de enlace y un operario adicional ha permitido mejorar aún más la atención al ciudadano y la calidad del servicio.

Además, por varias temporadas consecutivas se ha formado a todo el personal de atención directa en el uso de Cronos Web y Cronos App. Esta formación ha mejorado notablemente la capacidad de los trabajadores para asistir a los usuarios en la resolución de incidencias relacionadas con la aplicación móvil y los procesos de inscripción. Con ello, se ha logrado ofrecer un servicio más ágil, preciso y cercano, contribuyendo a una mejor experiencia para todas las personas usuarias del centro.

Centro Deportivo Municipal Peñuelas

En respuesta a la solicitud de informe de actuaciones remitida a través del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al ejercicio 2025, se presenta a continuación un resumen estructurado de los asuntos más relevantes detectados, junto con la descripción de las medidas adoptadas y las actuaciones previstas para ofrecer una solución adecuada a las incidencias planteadas.

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

El Centro Deportivo Municipal de Peñuelas reabrió sus instalaciones en el mes de julio, una vez finalizadas las obras de renovación integral del complejo.

Las reclamaciones recibidas se han organizado de mayor a menor porcentaje de incidencia, con el fin de facilitar su análisis y priorizar las actuaciones necesarias.

1. ANÁLISIS DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

El total de reclamaciones recibidas desde la apertura de la instalación asciende a 26, las cuales se han ordenado de mayor a menor porcentaje de incidencia. En primer lugar, destacan las reclamaciones relativas al cierre de vestuarios, que representan el 27 %. Los usuarios señalan que estos espacios se cerraban con frecuencia, lo que impedía prestar el servicio con normalidad y obligaba a mantener varias zonas fuera de uso, dificultando además el acceso a los aseos.

En segundo lugar, se sitúan las quejas relacionadas con la falta de sombras en el polideportivo, que suponen el 15 %. Los usuarios consideran insuficiente la única zona de sombra habilitada, especialmente en momentos de alta afluencia.

Con un 8 % se registran reclamaciones por el mal estado del césped, destacando áreas con elevado nivel de sequedad y un deterioro visible que afecta tanto a la estética como al uso adecuado de las superficies.

También con un 8 % se agrupan diversas deficiencias generales percibidas tras la finalización de las obras, incluyendo quejas sobre el césped, el funcionamiento de los vestuarios y el tamaño de las piscinas, consideradas por algunos usuarios más pequeñas que antes de la remodelación.

El resto de las reclamaciones, que constituyen el 48 %, corresponden a incidencias individuales de diversa naturaleza. Entre ellas se incluyen el cierre temporal de una piscina por la presencia de vómitos en uno de los vasos, la supresión del servicio de bar–cafetería existente antes de las obras y su sustitución por máquinas de vending, la percepción de que las piscinas son más pequeñas tras la reforma, una queja por un presunto trato inadecuado por parte de la responsable operativa de tarde al llamar la atención a un usuario por escuchar música sin auriculares, la aparición de manchas de pintura en un bikini tras sentarse en el poyete de un vaso, escaleras en mal estado, defectos en un lavabo mientras la instalación estaba abierta, desperfectos en la rejilla del fondo de una piscina y una solicitud de bono compensatorio por las condiciones generales del recinto.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

1. Vestuarios cerrados

Se ha remitido un informe detallado sobre los problemas detectados en los vestuarios durante la temporada 2025, cuyo origen se ha debido en gran medida a un funcionamiento deficiente de las bajantes que provocaba atascos e inundaciones. La empresa constructora ha procedido a limpiar a fondo las conducciones, donde aún quedaban restos de escombros, y ha comunicado que, tras esta intervención, el servicio debería mejorar significativamente. Como medida preventiva para la temporada 2026, se realizará un mantenimiento nocturno consistente en introducir un elevado caudal de agua por las bajantes desde los puntos extremos, con el fin de evitar los atascos que se producían durante el horario de uso.

2. Sombras en el edificio

Está previsto que, antes de la apertura de la temporada 2026, se instale una segunda carpa en la zona principal del centro, dado que actualmente solo existe una. Asimismo, se incorporarán nuevas áreas de sombra en las zonas de césped para ofrecer mayor confort y calidad de uso a los ciudadanos.

3. Césped en mal estado

Una vez finalizada la temporada, se ha solicitado la renovación del césped en la parte final del recinto, así como en la zona trasera y en aquellas áreas que presentaban sequedad. En la actualidad, tras las primeras actuaciones, el césped se encuentra en mejores condiciones.

4. Deficiencias generales

Se ha trasladado a la empresa responsable de la obra un informe con todas las deficiencias observadas para su corrección. El objetivo es solucionar la mayor cantidad posible de incidencias antes del inicio de la temporada 2026, con el fin de ofrecer un servicio de mayor calidad a los usuarios.

5. Otros asuntos

Respecto al cierre temporal de piscinas por falta de DUE, se procede siguiendo la Ordenanza Higiénico-Sanitaria para Piscinas establecida en el Decreto 99/2024, que modifica al Decreto 80/1998 de 14 de mayo. La normativa indica que, para vasos de hasta 500 m², no es necesaria la presencia de personal DUE; entre 500 y 1.000 m² se requiere un ATS. En función de estos requisitos, ciertos vasos deben cerrarse temporalmente cuando no se cumplen las exigencias de personal especializado.

En relación con la antigua cafetería, tras la obra no se ha reanudado el servicio, siendo sustituido por máquinas de vending para garantizar una mínima oferta de bebida y alimentación.

Sobre las quejas relativas al trato por parte de la responsable operativa del turno de tarde, se ha mantenido una conversación con ella a fin de recordar la importancia del trato correcto al usuario y evitar que situaciones similares vuelvan a producirse.

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

Las rejillas en mal estado han sido reparadas tras detectarse los desperfectos.

En cuanto al cierre de un vaso por presencia de vómitos, se actuó conforme a lo dispuesto en el Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, que establece los criterios técnico-sanitarios de las piscinas. Ante la presencia de vómitos u otros residuos orgánicos, la normativa obliga al cierre inmediato del vaso, la aplicación de un ajuste de desinfección con cloro para garantizar la eliminación de patógenos y la realización del correspondiente proceso de filtración según el volumen del vaso.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Se ha elaborado un informe detallado sobre todos los problemas detectados durante la temporada 2025, con el objetivo de corregir, en la medida de lo posible, las incidencias identificadas y garantizar que la apertura de la temporada 2026 se realice en mejores condiciones. Este informe recoge diversas actuaciones de mejora, entre las que destacan la limpieza y optimización de las bajantes de los baños para evitar cierres durante la temporada y asegurar un servicio adecuado, la renovación del césped en las zonas deterioradas y en las áreas secas, así como la verificación y ajuste del funcionamiento de los aspersores para asegurar un riego homogéneo.

Asimismo, se ha desarrollado un proyecto para la instalación de nuevas zonas de sombra de cara a la temporada 2026, con el fin de dar respuesta a la demanda ciudadana y ofrecer un mayor nivel de confort a los usuarios.

Centro Deportivo Municipal Marqués de Samaranch

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

CDM SAMARANCH TOTAL 2025		181
Clases, actividades o talleres - profesorado y monitores - falta y cambios	13,8 %	25
Instalaciones y centros - mantenimiento y conservación - otros	8,8 %	16
Clases, actividades o talleres - horarios	8,2 %	15
Clases, actividades o talleres - cancelación	7,1%	13
Clases, actividades o talleres - otros	6,6 %	12
Clases, actividades o talleres - aumento de plazas y sesiones	5,5 %	10
Resto de asuntos, por debajo del 5 %, no se consideran relevantes		

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

1. Programación deportiva 2025 – 2026: dicha programación aborda e intenta solucionar aspectos como:

    - la falta de profesores y cancelaciones: la nueva programación intenta poder abordar el absentismo de los profesores/as mediante la disposición en cada tramo horario de al menos dos profesores/as disponibles para coberturas de los titulares de las clases.

    - los horarios y el aumento de plazas y sesiones: se nos demanda mayor oferta y así lo recoge la programación 2025 – 2026 que mediante el aumento de carga lectiva de los profesores/as consigue aumentar la oferta de manera significativa en actividades muy demandadas como Ciclo Sala, etc.

2. Procedimiento cancelación clases: en enero de 2026 se actualiza dicho protocolo de modo que la información transmitida al usuario sea más ágil y clara.

3. Procedimiento detección temprana incidencias de mantenimiento y conservación: en febrero de 2026 se actualiza dicho procedimiento a través de un reparto de espacios entre el personal técnico de mantenimiento de modo que se establecen responsabilidades específicas en la revisión diaria y semanal de la totalidad de elementos del centro.

4. La cobertura definitiva del puesto de Director del centro el 1 de octubre de 2025, fruto del fin de la jubilación parcial con relevista del anterior titular de la plaza, es un hecho que ha permitido por fin planificar a medio plazo.

COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA

(Firmado Electrónicamente)

José Herrera de la Morena

Información de Firmantes del Documento

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:35:44
CSV : CKQO5YKDBM2BBONE

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE BARAJAS

Información de Firmantes del Documento

LUIS SANCHEZ-CERVERA DE LOS SANTOS - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 10:40:14
CSV : CFF2DH7PP4IK524A

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Del análisis de las sugerencias y reclamaciones (SyR) registradas durante el año 2025 se identifican los siguientes asuntos principales, por su volumen y su incidencia en la percepción del servicio:

En primer lugar, destacan las quejas relativas a la relación laboral entre la empresa adjudicataria del contrato de talleres impartidos en los centros culturales y su personal, motivadas por el impago de nóminas. Este asunto ha dado lugar a un total de 57 reclamaciones, lo que representa un 12,70 % del total de entradas. La causa de esta situación se encuentra en el concurso de acreedores en el que incurrió la anterior empresa adjudicataria, lo que provocó retrasos e impagos en las retribuciones de los trabajadores.

En segundo lugar, se sitúan las reclamaciones derivadas de la falta de personal en el Centro Deportivo Municipal Barajas, circunstancia que conllevó la suspensión de determinadas actividades. Este motivo ha originado 50 reclamaciones, equivalentes al 11,20 % del total. La situación está vinculada al proceso de adaptación al cumplimiento de la Ley 20/2021 de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, que ha tenido impacto en la disponibilidad de personal.

Información de Firmantes del Documento

LUIS SANCHEZ-CERVERA DE LOS SANTOS - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 10:40:14
CSV : CFF2DH7PP4IK524A

MADRID

Por último, se recogen las quejas relacionadas con la alta demanda de la sala multitrabajo del Centro Deportivo Municipal Barajas. Este aspecto ha generado 44 reclamaciones, lo que supone un 10 % del total. Estas incidencias se explican por la limitación de aforo establecida en la normativa vigente, que condiciona el acceso a dicha instalación.

En conjunto, los principales motivos de reclamación durante 2025 se concentran en aspectos ajenos, en gran medida, a la gestión ordinaria del servicio, como son incidencias derivadas de la situación de la empresa adjudicataria o de cambios normativos en materia de personal. No obstante, también se identifican cuestiones vinculadas a la propia prestación del servicio, como la limitación de espacios y la alta demanda de determinadas instalaciones, que ponen de manifiesto posibles ámbitos de mejora en la planificación y organización de los recursos disponibles.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

En relación con los principales ámbitos de mejora identificados en el apartado anterior, se han llevado a cabo diversas actuaciones durante el año 2025, así como medidas orientadas a corregir o mitigar las incidencias detectadas.

En primer lugar, respecto a las reclamaciones derivadas de la situación de la empresa adjudicataria de los talleres en centros culturales, debe señalarse que la capacidad de actuación de la Administración en materia de relaciones laborales entre empresas contratistas y su personal se encuentra limitada por el marco normativo vigente. No obstante, desde la unidad gestora se realizó un seguimiento exhaustivo de la situación a través de la Unidad de Actividades Culturales y Ocio Comunitario. Asimismo, el contrato con la empresa adjudicataria finalizó el 17 de julio de 2025 (habiendo concluido previamente las clases el 28 de junio), y, tras la correspondiente tramitación administrativa, se ha formalizado un nuevo contrato con una empresa diferente, lo que permite restablecer la normalidad en la prestación del servicio.

En segundo lugar, en relación con la falta de personal en el Centro Deportivo Municipal Barajas, que motivó la suspensión de actividades, debe indicarse que esta situación estuvo directamente vinculada al proceso de estabilización del empleo público derivado de la Ley 20/2021 de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público. Durante dicho proceso, no fue posible adoptar medidas adicionales desde el Distrito, al tratarse de una obligación legal de obligado cumplimiento. Una vez finalizado el mismo, se ha ido produciendo de forma progresiva la incorporación del personal estabilizado, permitiendo la recuperación paulatina de la actividad.

Por último, en lo relativo a las quejas por la alta demanda de la sala multitrabajo del Centro Deportivo Municipal Barajas, las actuaciones se han centrado en garantizar el cumplimiento estricto de la normativa vigente en materia de aforos, al tiempo que se ha tratado de optimizar el uso de la instalación. En este sentido, se ha llevado a cabo una reorganización de los accesos mediante la estructuración de turnos: de lunes a viernes se establecen 11 turnos diarios con un aforo de 35 personas, mientras que los sábados, domingos y festivos se organizan 10 turnos con el mismo

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS SANCHEZ-CERVERA DE LOS SANTOS - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 10:40:14
CSV : CFF2DH7PP4IK524A

límite de capacidad. Esta medida ha permitido mejorar la rotación de usuarios y favorecer un acceso más ordenado al servicio.

En conjunto, las medidas adoptadas han permitido abordar las principales incidencias detectadas, bien mediante la resolución de situaciones sobrevenidas, bien a través de la reorganización de los recursos disponibles. Si bien algunas de estas actuaciones ya han comenzado a mostrar efectos en la mejora de la prestación del servicio, su impacto será objeto de análisis específico en el apartado siguiente, a través de los correspondientes indicadores de resultado.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Las actuaciones desarrolladas durante el ejercicio 2025 han permitido avanzar en la resolución de las principales incidencias detectadas, observándose una evolución general favorable en los distintos ámbitos analizados.

En relación con los talleres en centros culturales, se ha producido una disminución progresiva de las reclamaciones tras la incorporación de la nueva empresa adjudicataria. Si bien en los primeros momentos se registraron algunas dificultades derivadas del proceso de subrogación del personal y de las incidencias previas, la evolución ha sido positiva y sostenida, apreciándose una mejora en la cobertura de los talleres y una normalización del servicio. Las incidencias actuales tienen carácter puntual y ya no se centran en cuestiones relativas al profesorado.

Por lo que respecta al Centro Deportivo Municipal Barajas, la incorporación progresiva del personal ha permitido la reanudación de la mayor parte de los servicios sin incidencias significativas, recuperándose la actividad ordinaria del centro. No obstante, persisten limitaciones en casos concretos que requieren cualificación técnica específica, como la actividad de yoga aéreo, que aún no ha podido retomarse.

En cuanto a la sala multitrabajo, la reorganización de turnos y el incremento del número de sesiones han contribuido a reducir el número de reclamaciones, mejorando la rotación de usuarios y el acceso a la instalación. A pesar de ello, continúan registrándose algunas quejas debido a la limitación de aforo, lo que refleja la existencia de una demanda superior a la capacidad disponible.

En conjunto, los resultados evidencian una mejora progresiva en la prestación de los servicios y en la atención a las demandas ciudadanas, si bien se mantienen determinados ámbitos específicos en los que será necesario continuar adoptando medidas de ajuste y mejora.

Luis Sánchez-Cervera de los Santos
Coordinador del Distrito de Barajas
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

LUIS SANCHEZ-CERVERA DE LOS SANTOS - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 10:40:14
CSV : CFF2DH7PP4IK524A

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO DE CARABANCHEL

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras del distrito de Carabanchel, permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

El presente informe aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

I. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

El número de SYR presentadas en el Distrito durante el año 2025 asciende a 1.068, que han tenido la siguiente distribución:

- Sugerencias 76
- Reclamaciones 972
- Felicitaciones 20

La evolución de las reclamaciones en los últimos cuatro años ha sido la siguiente:

2021	2022	2023	2024	2025
546	567	576	797	1068

Como se puede apreciar, se ha producido un aumento de las reclamaciones en 2025 con respecto a 2024 del 34 %, lo que supone 271 reclamaciones más. Cabe destacar que el repunte producido en 2025 se deben en primer lugar a las reclamaciones presentadas en relación al funcionamiento de dos centros deportivos del distrito, debido al cierre de la piscina y pistas por obras en el centro deportivo BFO y a los problemas en la gestión de las clases en el centro deportivo FFO, en segundo lugar por el funcionamiento de los centros de servicios sociales de atención social primaria, derivadas fundamentalmente de la elevada carga de trabajo y la insuficiencia de personal para atender la demanda existente en el distrito de mayor población de la ciudad de Madrid (280.0000h.) y por las reclamaciones presentadas por los socios de los centros de mayores del distrito como consecuencia de la suspensión de los diversos servicios que se prestaban en los centros (5 Centros de mayores con más de 25.000 socios), debido a la declaración de concurso de la empresa Educo, adjudicataria del contrato de animación sociocultural, talleres, prevención de la dependencia y apoyo psicosocial.

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4

MADRID

Señalar, también, que las felicitaciones han sido 20. Los datos más significativos atendiendo a una clasificación por las submaterias más representativas, son los siguientes:

1. SERVICIOS SOCIALES

A) Análisis de las SYR recibidas en el año 2025

En este servicio y en materia de Servicios Sociales y Cohesión se han registrado 155 reclamaciones del total recibido de 1068, lo que representan un 14,51% de las entradas totales en el sistema SYR. En lo que respecta a las submaterias, Atención Social Primaria ha registrado 57 entradas en SYR, los Centros Municipales de Mayores 42 entradas e Integración Social 49 entradas, con unos porcentajes del 36,77%, 27,09% y 31,61% respectivamente, del total de entradas de la materia Servicios Sociales y Cohesión.

El resto de las submaterias han tenido las siguientes entradas: Servicios de ayudas a domicilio (3 entradas), Teleasistencia (2 entradas) y Otras ayudas sociales (2 entradas). Todas ellas se encuentran por debajo del 2% de las entradas totales.

En consecuencia, la submateria que más reclamaciones ha tenido en 2025 ha sido la Atención Social Primaria seguida de los Centros Municipales de Mayores, Integración Social y Servicios de ayudas a domicilio, servicios sobre los cuales los Centros de Servicios sociales del distrito centran parte de su actividad en lo que se refiere a la atención directa a la ciudadanía.

Del análisis del conjunto de SyR de 2025 se identifican los siguientes motivos principales, que concentran la mayor parte de las reclamaciones:

a) Demoras en la atención y en los trámites

- Retrasos significativos en la concesión y revisión de:
    - Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).
    - Valoraciones de dependencia (PIA).
    - Ayudas económicas y Tarjeta Familia.
    - Teleasistencia.
- Citas asignadas con varios meses de demora, incluso en situaciones calificadas como prioritarias o urgentes.

b) Dificultad para contactar con los Centros de Servicios Sociales

- Imposibilidad reiterada de contacto telefónico.
- Falta de respuesta a correos electrónicos.
- Incidencias en la gestión de citas telefónicas (citas no realizadas, cancelaciones sin aviso o cambios de fecha sin comunicación efectiva).

c) Insatisfacción con la atención profesional

- Quejas por trato percibido como inadecuado por parte de trabajadores sociales, personal administrativo o personal de recepción.
- Solicitudes frecuentes de cambio de trabajador/a social, motivadas por desacuerdo con la intervención propuesta o por percepción de falta de seguimiento.

d) Incidencias en la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4

MADRID

- Retrasos prolongados entre la concesión del SAD y el inicio efectivo del mismo.
- Problemas con horarios, cambios de auxiliares y falta de información al usuario.

e) Centros Municipales de Mayores

- Reclamaciones relacionadas con:
    - Suspensión o interrupción de talleres y actividades.
    - Falta de monitores o incidencias con empresas adjudicatarias.
    - Mantenimiento deficiente de las instalaciones (climatización, limpieza, accesibilidad).
    - Trato del personal auxiliar y de control.

Desde julio de 2025 hubo un incremento de reclamaciones (se registraron 22 entradas) con relación a las clases, actividades y talleres en los centros de mayores, motivado porque la empresa encargada de la prestación de los talleres inició en ese mes un expediente de concurso de acreedores, lo que provocó la suspensión de las actividades en todos los Centros Municipales de Mayores del distrito.

f) Integración social
De las 49 entradas registradas en esta submateria, 37 de ellas han tratado sobre la presencia de personas sin hogar en distintos espacios públicos y los problemas de limpieza e insalubridad que están apareciendo para los ciudadanos vecinos de esas zonas.

g) Otras Ayudas sociales- Servicios Sociales
Las reclamaciones relacionadas con ayudas sociales se refieren en su mayoría a las de carácter económico, se han presentado por el retraso en su percepción y por dificultades en el envío de las tarjetas familia.

h) Felicitaciones
Aunque en número reducido, se han registrado felicitaciones y agradecimientos dirigidos principalmente a trabajadores sociales concretos y a la atención recibida en determinadas intervenciones. Estas entradas ponen de manifiesto el valor de la atención personalizada cuando se produce un contacto directo y cercano con la ciudadanía.

B) Relación de acciones y medidas ejecutadas en 2025 o previstas para 2026

En respuesta a los ámbitos de mejora detectados, durante el año 2025 se han llevado a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones:

➢ <u>Atención Social Primaria</u>

- Refuerzo de la atención presencial mediante el Servicio de Información y Acogida (SIA).
- Implantación del nuevo modelo de atención, con triaje de citas ordinarias, prioritarias y urgentes.
- Habilitación de canales alternativos de comunicación:
    - Buzones de correo electrónico.
    - Información sobre cita previa a través de la web municipal y del 010.
- Unificación de criterios para la valoración de solicitudes de cambio de profesional.

Información de Firmantes del Documento
MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4
MADRID

- Centros Municipales de Mayores

- Contacto directo con los usuarios reclamantes para conocer el motivo concreto de la queja.
- Contestación individualizada de todas las reclamaciones recibidas.
- Programación alternativa de actividades ante la suspensión de talleres por incidencias en la empresa adjudicataria.

- Integración Social

- Activación del Protocolo de Atención a Personas Sin Hogar en los casos denunciados por vecinos.

- Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia

- Contacto directo con los usuarios para aclarar incidencias.
- Coordinación con empresas prestadoras del servicio.
- Comunicación de incidencias a la Dirección General competente.

Otras Ayudas sociales- Servicios Sociales

Estas reclamaciones se deben al desacuerdo con la intervención que propone el profesional de referencia al usuario que acude a los Servicios Sociales y la ayuda económica o prestación al estar vinculada a dicha intervención. Como medida para disminuir este desacuerdo se propone lo siguiente:

- Los trabajadores sociales informan a los usuarios de la normativa vigente en materia de ayudas y/o prestaciones sociales, así como de la intervención propuesta a seguir a nivel individual o familiar en pro de mejorar la situación o problema que genera su demanda, aunque, a pesar de comunicar esta información no siempre es entendida por los usuarios y se producen desacuerdos con el profesional al no recibir la respuesta que esperaban.

C) Evaluación de resultados de las medidas adoptadas

La evaluación global de las actuaciones realizadas durante 2025 es moderadamente positiva, destacando los siguientes aspectos:

- El contacto directo con el ciudadano tras la recepción de la reclamación mejora de forma significativa la percepción del servicio.
- La información clara y personalizada reduce la reincidencia de reclamaciones por el mismo motivo.
- La aplicación de criterios homogéneos entre los distintos Centros de Servicios Sociales garantiza un trato más equitativo.
- La mayoría de las reclamaciones se contestan dentro de los plazos establecidos cuando es posible contactar con la persona interesada.
- Añadir, además que el contacto con el ciudadano siempre que es posible su localización, se realiza de forma inmediata tras ser recepcionada la reclamación en servicios sociales.

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4

MADRID

- Todo ello, facilita la emisión de la correspondiente respuesta antes del cumplimiento de los plazos máximos establecidos.
- Como indicadores válidos de resultados o rendimientos, mencionar la baja reincidencia de reclamaciones procedentes de la misma persona y por el mismo motivo, lo que nos indica que se ha resuelto satisfactoriamente dicha reclamación en primera instancia.

No obstante, persisten problemas estructurales relacionados con:

- Sobrecarga de trabajo.
- Insuficiencia de recursos humanos.
- Alta demanda de servicios esenciales.

2. VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS

A) Análisis de las SYR recibidas en 2025

De todas las Sugerencias y Reclamaciones relacionadas con Vías Públicas y Espacios Urbanos, incluidas reclamaciones de IDBs, recibidas en 2025 los datos son los siguientes:

- Una tercera parte de las SYR se refieren a temas relacionados con Movilidad, siendo la mitad de ellos solicitudes de estacionamiento reservado para motos. Además, hay reclamaciones y quejas relacionadas con Plazas de Movilidad Reducida y traslado o modificación de reservas de carga y descarga.
- Casi otra cuarta parte de las SYR recibidas se corresponden con temas relativos a Instalaciones Deportivas Básicas: en ellas se indica la falta de limpieza de algunas IDBs, la necesidad de reparación o sustitución de canastas, porterías y vallado, así como la necesidad de sustitución de alumbrado, no funcionamiento o la correcta programación de este.

- Las IDB que más quejas han recibido ha sido Jacinto Verdaguer, debido a discrepancias entre los vecinos en relación con el encendido de las luces (se han producido quejas solicitando el encendido de las luces de la IDB y otras quejándose de la potencia de las mismas, además del cierre de la misma en el horario indicado).

- El resto de SYR, algo más de un tercio, corresponden principalmente con temas relacionados con limpieza de solares, vía pública y zonas de conservación privada, problemas de convivencia en ciertas zonas que generan suciedad…También hay alguna reclamación de terrazas de veladores, fruterías que invaden las aceras con las cajas…

B) Relación de acciones/medidas ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en el año 2026.

A continuación, se detallan las acciones/medidas ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026 respecto a las Sugerencias y Reclamaciones recibidas:

- SYR relativas a Movilidad:
    - Se está estudiando la viabilidad de la construcción de aparcamientos de motos solicitados.

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4

MADRID

- Las quejas relacionadas con adaptaciones o señalización de PMR se remiten al Área para su estudio y posible realización. Respecto a las quejas de PMR no concedidas o sin contestación, se vuelven a estudiar, comprobando la ocupación de las plazas existentes en la zona.

- SYR relativas a Instalaciones Deportivas Básicas: cuando se recibe una SYR se solicita a la empresa de mantenimiento que realice la acción correctiva necesaria (reparación de las canastas, porterías, alumbrado, vallado de las pistas o limpieza).

Además del mantenimiento, durante el 2025 se han realizado las siguientes mejoras en las instalaciones:

- IDB Vicente Quesada: Sustitución de los focos de halogenuros existentes por tres focos LED, con mejor eficiencia energética.
- IDB Virgen de los Remedios: Está previsto en 2026 la sustitución de los focos de halogenuro existentes por focos de tecnología LED.

- Resto de SYR:

  - Limpieza zonas públicas /privadas de uno público: Se remite la solicitud al Área correspondiente o se abre o se comunica a Disciplina para apertura de expediente en caso de ser zona privada.
  - Solares: Se comprueba titularidad de solar y se remite al Área en caso de ser municipal o Disciplina en caso de ser privado.

Con respecto al tratamiento de las sugerencias, los cauces son los siguientes: las sugerencias son tenidas en cuenta para futuras actuaciones en vía pública tanto por parte del Distrito, tomando nota de las propuestas a fin de considerar la ejecución de las actuaciones solicitadas en el momento que se disponga de dotación presupuestaria con cargo a la cual llevar a cabo las mismas, así como cuando proceda, para su solicitud al departamento competente dentro del Ayuntamiento.

C) Evaluación de resultados de las acciones u medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Respecto a las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante 2025 indicar:

- SYR relativas a Movilidad: Se han realizado consultas y estudios para la implantación de la zona SER en distintas zonas de Carabanchel.

- SYR relativas a Instalaciones Deportivas Básicas: La sustitución de 13 juegos de canastas y 10 porterías a finales de 2024 ha supuesto una considerable disminución de quejas relacionadas con el estado de los equipamientos de las IDBs.

- Resto SYR:
  - Durante el 2025 se eliminó la base del quiosco situado en la calle Oca, restituyendo la zona a su estado original y eliminando las SYR relacionadas con ese tema.
  - Este 2026 está previsto la ejecución de un basado que elimine los restos de una caseta existentes en avenida del Euro, de la que también se ha recibido alguna queja.
  - Plaza de Oporto: Está previsto desde el Área la remodelación de la plaza, con el que se espera mejorar los problemas de convivencia, deterioro y suciedad existentes en la zona.

3. MANTENIMIENTO SERVICIOS TÉCNICOS

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4

MADRID

A) Análisis de las SYR recibidas en 2025

A continuación, se detalla la distribución por materias y submaterias de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas relacionadas por el departamento de mantenimiento durante el año 2025**.** La distribución se ha realizado por volumen de reclamaciones:

- Polideportivo Blanca Fernández Ochoa (BFO)

- 59 reclamaciones
- Centro con mayor volumen.
- Incidencias muy concentradas en:
    - Aire acondicionado
    - Agua caliente y duchas
    - Vestuarios
- Picos claros en los meses de mayo–junio y otoño.

- Centro Cultural Lázaro Carreter

- 28 reclamaciones
- Segundo centro con más incidencias.
- Tipología dominante:
    - Aire acondicionado / climatización
    - Ventilación
    - Temperaturas inadecuadas en salas y gimnasio
- Alta recurrencia en primavera y verano.

- Polideportivo Francisco Fernández Ochoa (FFO)

- 11 reclamaciones
- Incidencias principalmente relacionadas con:
    - Duchas y agua caliente
    - Baños y vestuarios
- Reclamaciones más repartidas a lo largo del año.

- Instalación Deportiva Antiguo Canódromo

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4

MADRID

- 5 reclamaciones
- Prácticamente todas relacionadas con:
    - Aire acondicionado
- Concentradas en meses cálidos.

- Biblioteca Ana María Matute

- 3 reclamaciones
- Incidencias puntuales:
    - Calefacción
    - Aire acondicionado
- Bajo nivel de conflictividad.

- Centro de Mayores Francisco de Goya

- 1 reclamación
- Incidencia aislada de calefacción.
- Centro con mantenimiento estable.

Otros centros (resto hasta 110)

B) Relación de acciones y medidas ejecutadas en 2025 o previstas para 2026

De todas las Sugerencias y Reclamaciones relacionadas con los apartados anteriores recibidas en 2025 cabe señalar que, con respecto al tratamiento de las sugerencias, los cauces son los siguientes:

a.- Cuando se recibe una SYR se solicita a la empresa de mantenimiento que realice la acción correctiva necesaria.
b.- Las sugerencias son tenidas en cuenta para futuras actuaciones tanto por parte del Distrito, tomando nota de las propuestas a fin de considerar la ejecución de las actuaciones solicitadas en el

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4

MADRID

momento que se disponga de dotación presupuestaria con cargo a la cual llevar a cabo las mismas, así como cuando proceda, para su solicitud al departamento competente dentro del Ayuntamiento.

Así, analizaremos las categorías más relevantes de las SYR recibidas en 2025:

Centros deportivos

La mayoría de las reclamaciones se han centrado en el centro deportivo Blanca Fernández Ochoa y el centro cultural Lázaro Carreter.

CDM Blanca Fernández Ochoa:
Pulsadores ducha duros al pulsar y que duran poco tiempo. Climatización averiada.
Se repararon los pulsadores de las duchas. La temperatura de esta se debe regular desde el propio centro.
La climatización tuvo una avería que fue reparada.

CDM Francisco Fernández Ochoa:
Agua suministrada a los usuarios o bien muy caliente o fría. Avería climatización.
Se ha instalado nueva regulación del ACS en las duchas tras las obras en la instalación de ACS de Patrimonio.
La climatización tuvo una avería que fue reparada

CDM Antiguo canódromo:
Avería climatización.
La climatización tuvo una avería que fue reparada.

CC LÁZARO CARRETER

Problemas en la regulación de la temperatura de climatización.

Se realiza regulación manual por la empresa de mantenimiento 2-3 veces por semana, no hay sistema de control operativo en el edificio.

Está en marcha una obra por parte del departamento de Eficiencia Energética del Área para permitir dicha regulación.

Por lo que se refiere a la relación de relación de acciones y/o medidas planificadas para su ejecución en 2026 se prevé lo siguiente:

CDM Blanca Fernández Ochoa: Depósito acumulador tuberías e intercambiador piscina
CDM Antiguo Canódromo: Acondicionamiento puntual vestuarios

Durante este año 2025 se han ejecutado las siguientes obras que mejoran los puntos más reincidentes de las reclamaciones:

CM Aurora Villa: Sustitución de instalaciones de fontanería.

Local Besolla: Instalación eléctrica y de climatización.

En 2025 se han conseguido subsanar y corregir prácticamente todas las reclamaciones que han sido reincidentes. En cualquier caso, en 2026 se van a seguir tomando medidas para mejorar el funcionamiento de los centros tal y como se ha detallado en el punto anterior.

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4

MADRID

4. CULTURA

Centro Cultural Oporto

A) Análisis de las syr recibidas en el año 2025

Anulación / gestión de clases — 5 reclamaciones (83,33% de peso porcentual)

Incluye: Anulación o suspensión de clases, Falta de profesor o sustituciones inadecuadas, Retrasos de monitores, Mala organización de actividades, Cambios de horario no informados. Es el motivo más recurrente del año.

Cambio de talleres — 5 reclamaciones (83,33% de peso porcentual)

Incluye: Cambio de un taller por otro, Suspensión de un taller, Modificaciones de horarios, Falta de Información, Falta de limpieza general

Pagos / cuotas / devoluciones — 1 reclamaciones (16,67% de peso porcentual)

B) Relación de acciones/medidas ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Del análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2025 se han identificado una serie de ámbitos de mejora recurrentes, fundamentalmente relacionados con la organización de los talleres y la propuesta de sustituir talleres de Yoga por otra actividad, la avería de un ordenador, así como cuestiones relativas a pagos y devoluciones.

Como respuesta a estas demandas ciudadanas, durante el ejercicio 2025 se han adoptado las siguientes **acciones y medidas correctoras**, directamente relacionadas con los motivos más frecuentes de reclamación:

Anulación y gestión de clases y actividades dirigidas

Las reclamaciones más numerosas del año han estado relacionadas con la anulación o suspensión de clases, falta de profesorado, sustituciones no adecuadas, retrasos en el inicio de actividades y cambios de horarios no comunicados con suficiente antelación.

Medidas adoptadas:

Se han repuesto los talleres que se habían propuesto sustituir y se han ampliado el número de talleres.

Mejora de los protocolos de información a los usuarios en caso de anulación o modificación de clases, utilizando los canales disponibles (aplicación, web y cartelería).

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4

MADRID

Revisión de las programaciones para adecuarlas a la demanda real de los usuarios.

c) Evaluación de resultados de las medidas correctoras ejecutadas en 2025

Las medidas correctoras adoptadas durante el año 2025 han contribuido a mejorar progresivamente la gestión de incidencias y a reducir la reiteración de determinadas reclamaciones, especialmente en los ámbitos de organización de talleres.

El refuerzo de la coordinación interna, junto con la comunicación de incidencias a los servicios correspondientes, ha permitido agilizar los tiempos de respuesta y mejorar la atención a las demandas ciudadanas.

No obstante, se considera necesario mantener y reforzar estas actuaciones durante el ejercicio 2026, especialmente en materia de planificación de talleres, mantenimiento de horarios y actividades, con el objetivo de continuar avanzando en la mejora de la calidad del servicio municipal prestado.

No se disponen de indicadores de rendimiento

CENTRO CULTURAL GARCIA LORCA

A) Análisis de las syr recibidas en el año 2025

Durante el periodo analizado se han recibido 8 Sugerencias y Reclamaciones relacionadas con el Canódromo. El análisis de su contenido permite agruparlas en las siguientes temáticas principales:

- Anulación / gestión de clases reclamaciones (100 % de peso porcentual)

Anulación o suspensión de clases. Falta de profesor o sustituciones inadecuadas. Mala organización de actividades. Cualificación de los profesores

B) Relación de acciones/medidas ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Del análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2025 se han identificado una serie de ámbitos de mejora recurrentes, fundamentalmente relacionados con la mejora de la comunicación con la empresa adjudicataria del contrato de talleres.

Funcionamiento de los talleres, dos reclamaciones por la forma de impartir la clase el profesor de gimnasia, canto y por el tipo de Taichi que imparte un monitor.Quejas por el equipamiento del aula de informática se produce una queja por el mal funcionamiento del proyector.

El volumen de reclamaciones es reducido, si bien algunas de ellas presentan **carácter reiterativo**, especialmente las relacionadas con la forma de impartir la clase algunos monitores.

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4

MADRID

C)Relación de análisis y medidas adoptadas

Las medidas correctoras adoptadas durante el año 2025 han contribuido a mejorar progresivamente la gestión de incidencias y a reducir la reiteración de determinadas reclamaciones, especialmente en los ámbitos de organización de talleres.

El refuerzo de la coordinación interna, junto con la comunicación de incidencias a los servicios correspondientes, ha permitido agilizar los tiempos de respuesta y mejorar la atención a las demandas ciudadanas.

No obstante, se considera necesario mantener y reforzar estas actuaciones durante el ejercicio 2026, especialmente en materia de planificación de talleres, mantenimiento de horarios y actividades, con el objetivo de continuar avanzando en la mejora de la calidad del servicio municipal prestado

Las medidas adoptadas han permitido subsanar las incidencias detectadas, mejorando el funcionamiento de las áreas afectadas y el nivel de satisfacción percibido por las personas usuarias.

No se han registrado nuevas reclamaciones recientes de similar naturaleza, lo que indica que las actuaciones llevadas a cabo han resultado adecuadas y eficaces. No obstante, se continuará realizando un seguimiento periódico, especialmente en materia de climatización y mantenimiento del gimnasio, con el fin de prevenir nuevas incidencias y garantizar la calidad del servicio.

No se disponen de indicadores de rendimiento

CENTRO CULTURAL LAZARO CARRETER

A) Análisis de las syr recibidas en el año 2025

Anulación / gestión de clases — 2 reclamaciones (50 % de peso porcentual)

Anulación o suspensión de clases. Falta de profesor o sustituciones inadecuadas. Mala organización de actividades. Cualificación de los profesores

Pagos / cuotas / devoluciones/ otros motivos — 1 reclamaciones (50% de peso porcentual)

Devoluciones por clases anuladas. Doble cobro o cobros incorrectos. Descuentos no aplicados (familia numerosa, discapacidad).Problemas de pago online

B) Relación de acciones/medidas ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Del análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2025 se han identificado una serie de ámbitos de mejora recurrentes, fundamentalmente relacionados con la impartición de las clases por algunos profesores, así como cuestiones relativas a pagos y devoluciones.

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4

MADRID

Como respuesta a estas demandas ciudadanas, durante el ejercicio 2025 se han adoptado las siguientes acciones y medidas correctoras, directamente relacionadas con los motivos más frecuentes de reclamación:

Medidas adoptadas:

- Refuerzo de la planificación y coordinación del personal del centro cultural con la empresa adjudicataria del contrato de talleres para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Mejora de los protocolos de información a los usuarios en caso de anulación o modificación de clases, utilizando los canales disponibles (aplicación, web y cartelería).

Las medidas correctoras adoptadas durante el año 2025 han contribuido a mejorar progresivamente la gestión de incidencias y a reducir la reiteración de determinadas reclamaciones, especialmente en los ámbitos de impartición de talleres.

CENTRO CULTURAL BLASCO IBAÑEZ

A) Análisis de las syr recibidas en el año 2025

Anulación / gestión de clases — 2 reclamaciones (100 % de peso porcentual)

Anulación o suspensión de clases**.** Falta de profesor o sustituciones inadecuadas**.** Mala organización de actividades**.** Cualificación de los profesores

B) Relación de acciones/medidas ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Del análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2025 se han identificado una serie de ámbitos de mejora recurrentes, fundamentalmente relacionados con la impartición de las clases por algunos profesores, así como cuestiones relativas a pagos y devoluciones.

Como respuesta a estas demandas ciudadanas, durante el ejercicio 2025 se han adoptado las siguientes acciones y medidas correctoras, directamente relacionadas con los motivos más frecuentes de reclamación:

Medidas adoptadas:

Refuerzo de la planificación y coordinación del personal del centro cultural con la empresa adjudicataria del contrato de talleres para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Mejora de los protocolos de información a los usuarios en caso de anulación o modificación de clases, utilizando los canales disponibles (aplicación, web y cartelería).

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4

MADRID

Las medidas correctoras adoptadas durante el año 2025 han contribuido a mejorar progresivamente la gestión de incidencias y a reducir la reiteración de determinadas reclamaciones, especialmente en los ámbitos de impartición de talleres.

CENTRO CULTURAL SAN FRANCISCO-LA PRENSA

A) Análisis de las syr recibidas en el año 2025

Anulación / gestión de clases — 1 reclamaciones (50% de peso porcentual)

B) Relación de acciones/medidas ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Del análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2025 se han identificado una serie de ámbitos de mejora recurrentes, fundamentalmente relacionados con la impartición de la clase por algunos monitores, así como cuestiones relativas a pagos y devoluciones.

Como respuesta a estas demandas ciudadanas, durante el ejercicio 2025 se han adoptado las siguientes acciones y medidas correctoras, directamente relacionadas con los motivos más frecuentes de reclamación:

Medidas adoptadas:

Refuerzo de la planificación y coordinación del personal del centro cultural con la empresa adjudicataria del contrato de talleres para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Mejora de los protocolos de información a los usuarios en caso de anulación o modificación de clases, utilizando los canales disponibles (aplicación, web y cartelería).

Las medidas correctoras adoptadas durante el año 2025 han contribuido a mejorar progresivamente la gestión de incidencias y a reducir la reiteración de determinadas reclamaciones, especialmente en los ámbitos de impartición de talleres.

Hacer constar que existen 1 felicitación referida a una monitora de zumba-bailes latinos del Centro Cultural García Lorca.

En cuanto al número de reclamaciones relacionadas con el estado de limpieza del auditorio ubicado en el parque Salvador Allende (Violeta Parra) sobre todo con la presencia de cristales en la zona de las gradas. Esta situación se viene dando desde hace tiempo debido a que los fines de semana es un espacio donde se reúnen jóvenes que realizan botellón. Se suele informar a los servicios de limpieza de la programación cultural existente en este espacio para que se mantenga en buenas condiciones de limpieza, pero al parecer no existe este servicio en fines de semana. Desde los servicios del distrito se ha establecido un contrato de limpieza para solucionar esta situación.

Las referidas a las molestias que causan los ruidos de las diferentes fiestas organizadas por el distrito, y que son consecuencia de la proximidad de las viviendas del lugar donde se está realizando la actividad. En todas estas situaciones se cuenta con el informe pertinente de Acústica donde se autorizan los niveles sonoros de las mismas dentro de los límites establecidos. A este respecto,

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4

MADRID

siempre se envía a las empresas que gestionan la actividad la autorización que se emite sobre la exención de límites sonoros para que tengan en cuenta los límites establecidos y no los sobrepasen. La policía Municipal realiza un control exhaustivo de los niveles levantando acta en caso de incumplimiento. No obstante, se ha procedió a estudiar los horarios y adaptarlos para que la molestia a los vecinos tenga el mínimo impacto.

5. DEPORTES

Por lo que se refiere a las SyR relacionadas con el área de Deportes, las reclamaciones se concentran básicamente en lo Centros Deportivos Municipales

Francisco Fernández Ochoa

- **Análisis de las SYR recibidas en 2025**

- Anulación / gestión de clases — 67 reclamaciones (33% de peso porcentual)
- Anulación o suspensión de clases
- Falta de profesor o sustituciones inadecuadas
- Retrasos de monitores
- Mala organización de actividades
- Cambios de horario no informados

Es el motivo más recurrente del año.

- Limpieza / higiene — 28 reclamaciones (14% de peso porcentual)

Suciedad en vestuarios

- Duchas y aseos sucios
- Verdín en piscinas
- Insectos (cucarachas)
- Falta de limpieza general

- Agua / duchas / temperatura — 21 reclamaciones (10% de peso porcentual)

- Agua fría o muy caliente
- Falta de presión en duchas
- Temperatura del agua de piscina
- Problemas continuados en vestuarios infantiles

- Vestuarios / accesos / tornos — 14 reclamaciones (7% de peso porcentual)

- Vestuarios cerrados o en mal estado
- Problemas con tornos de acceso
- Taquillas
- Acceso mediante QR o control de entrada

- Pagos / cuotas / devoluciones — 10 reclamaciones (5% de peso porcentual)

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4

MADRID

- Devoluciones por clases anuladas
- Doble cobro o cobros incorrectos
- Descuentos no aplicados (familia numerosa, discapacidad)
- Problemas de pago online

Otros motivos — 61 reclamaciones (30% de peso porcentual)

- Trato del personal
- Normativa interna
- Reservas puntuales
- Incidencias deportivas concretas
- Felicitaciones mezcladas con quejas

- **Relación de medidas/acciones ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.**

Del análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2025 se han identificado una serie de ámbitos de mejora recurrentes, fundamentalmente relacionados con la organización de las actividades dirigidas, el estado de limpieza de la instalación, las incidencias en duchas y temperaturas, los vestuarios y accesos, así como cuestiones relativas a pagos y devoluciones.

Como respuesta a estas demandas ciudadanas, durante el ejercicio 2025 se han adoptado las siguientes acciones y medidas correctoras, directamente relacionadas con los motivos más frecuentes de reclamación:

- Anulación y gestión de clases y actividades dirigidas

Las reclamaciones más numerosas del año han estado relacionadas con la anulación o suspensión de clases, falta de profesorado, sustituciones no adecuadas, retrasos en el inicio de actividades y cambios de horarios no comunicados con suficiente antelación.

Medidas adoptadas:

- Refuerzo de la planificación y coordinación del personal técnico y monitores, priorizando la cobertura de sustituciones.
- Reordenación de horarios y actividades dirigidas para ajustarlas a la disponibilidad real de personal.
- Mejora de los protocolos de información a los usuarios en caso de anulación o modificación de clases, utilizando los canales disponibles (aplicación, web y cartelería).
- Revisión de las programaciones para adecuarlas a la demanda real de los usuarios.

- Limpieza e higiene de la instalación

Información de Firmantes del Documento
MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4
MADRID

Un número significativo de reclamaciones ha puesto de manifiesto deficiencias en la limpieza de vestuarios, aseos, duchas y zonas de piscina, especialmente en vestuarios infantiles y espacios de uso intensivo.

Medidas adoptadas:

- Revisión de los turnos y frecuencias de limpieza en las zonas más sensibles de la instalación.
- Refuerzo puntual del servicio de limpieza en momentos de mayor afluencia de usuarios.
- Comunicación y seguimiento de incidencias concretas al servicio de limpieza para su corrección inmediata.
- Coordinación con los servicios técnicos para la reparación de elementos que dificultaban una correcta limpieza (sumideros, pavimentos, desagües).

➢ Agua, duchas y control de temperaturas

Otra parte relevante de las reclamaciones ha estado relacionada con la temperatura del agua de las duchas y piscinas, la falta de caudal o incidencias repetidas en vestuarios.

Medidas adoptadas:

- Comunicación sistemática de las incidencias detectadas al servicio de mantenimiento.
- Ajustes en los sistemas de regulación de temperatura del agua.
- Actuaciones técnicas de revisión y reparación en duchas y conducciones.
- Seguimiento periódico del funcionamiento de los sistemas para prevenir incidencias recurrentes.

➢ Vestuarios, accesos y tornos

Dentro de este bloque se incluyen reclamaciones relativas al estado de los vestuarios, cierres parciales, problemas de acceso, tornos y taquillas.

Medidas adoptadas:

- Revisión del funcionamiento de los tornos y sistemas de control de accesos.
- Coordinación con los servicios técnicos para la reparación de elementos deteriorados.
- Mejora de la información al usuario ante cierres temporales o incidencias en vestuarios.
- Refuerzo del control y supervisión en horas punta.

➢ Pagos, cuotas, devoluciones y descuentos.

Aunque en menor número, se han recibido reclamaciones relacionadas con devoluciones por clases anuladas, cobros indebidos o descuentos no aplicados correctamente.

Medidas adoptadas:

Información de Firmantes del Documento
MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4
MADRID

- Revisión individualizada de los expedientes presentados y realización de las devoluciones procedentes.
- Mejora de la coordinación entre la instalación y los servicios administrativos.
- Información al usuario sobre los procedimientos correctos de devolución y aplicación de descuentos.
- Revisión de incidencias recurrentes para evitar su repetición.

C) Evaluación de resultados de las medidas correctoras ejecutadas en 2025

Las medidas correctoras adoptadas durante el año 2025 han contribuido a mejorar progresivamente la gestión de incidencias y a reducir la reiteración de determinadas reclamaciones, especialmente en los ámbitos de organización de actividades dirigidas, limpieza y mantenimiento de vestuarios y duchas.

El refuerzo de la coordinación interna, junto con la comunicación de incidencias a los servicios correspondientes, ha permitido agilizar los tiempos de respuesta y mejorar la atención a las demandas ciudadanas.

No obstante, se considera necesario mantener y reforzar estas actuaciones durante el ejercicio 2026, especialmente en materia de planificación de actividades, mantenimiento preventivo y limpieza, con el objetivo de continuar avanzando en la mejora de la calidad del servicio municipal prestado.

No se disponen de indicadores de rendimiento

CDM Antiguo Canódromo

A) Análisis de las SYR recibidas en 2025

Durante el periodo analizado se han recibido cinco Sugerencias y Reclamaciones relacionadas con el Canódromo. El análisis de su contenido permite agruparlas en las siguientes temáticas principales:

- Climatización y confort térmico, especialmente en la sala de musculación, donde se han detectado incidencias relacionadas con el funcionamiento del aire acondicionado. 2 reclamaciones (40% de peso porcentual)
- Limpieza y estado de los vestuarios, concretamente en el vestuario femenino. 1 reclamación (20% de peso porcentual)
- Uso y funcionamiento del gimnasio del Canódromo, con reclamaciones reiteradas que ponen de manifiesto deficiencias percibidas por las personas usuarias en el servicio ofertado.2 reclamaciones (40% de peso porcentual)

Información de Firmantes del Documento
MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4
MADRID

El volumen de reclamaciones es reducido, si bien algunas de ellas presentan carácter reiterativo, especialmente las relacionadas con la climatización y el gimnasio, lo que indica una mayor sensibilidad por parte de las personas usuarias hacia estas cuestiones.

B) Relación de acciones y medidas ejecutadas en 2025 o previstas para 2026.

Tras el estudio detallado de las reclamaciones recibidas, se han adoptado las siguientes medidas:

- Climatización / Aire acondicionado

- Comunicación de las incidencias al servicio de mantenimiento.
- Revisión técnica del sistema de climatización de la sala de musculación.
- Ajustes y actuaciones correctoras para mejorar el confort térmico en la instalación.

- Limpieza y vestuarios

- Refuerzo y seguimiento de las tareas de limpieza en vestuarios.
- Traslado de la incidencia a la empresa adjudicataria del servicio para su corrección.
- Supervisión periódica del estado de las instalaciones afectadas.

- Gimnasio / Sala de musculación

- Revisión del funcionamiento general del espacio.
- Atención a las reclamaciones presentadas de forma individualizada.
- Refuerzo de la información y control del servicio para garantizar una correcta prestación a las personas usuarias.

C) Evaluación de resultados de las medidas adoptadas

Las medidas adoptadas han permitido subsanar las incidencias detectadas, mejorando el funcionamiento de las áreas afectadas y el nivel de satisfacción percibido por las personas usuarias.

No se han registrado nuevas reclamaciones recientes de similar naturaleza, lo que indica que las actuaciones llevadas a cabo han resultado adecuadas y eficaces. No obstante, se continuará realizando un seguimiento periódico, especialmente en materia de climatización y mantenimiento del gimnasio, con el fin de prevenir nuevas incidencias y garantizar la calidad del servicio.

No se disponen de indicadores de rendimiento

CDM Blanca Fernández Ochoa

A) Análisis de las SYR recibidas en el año 2025

- Anulación / gestión de clases — 35 reclamaciones (28 % de peso porcentual)

- Anulación o suspensión de clases

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4

MADRID

- Falta de profesor o sustituciones inadecuadas
- Mala organización de actividades
- Cualificación de los profesores

- Limpieza / higiene —11 reclamaciones (9% de peso porcentual)

- Suciedad en vestuarios
- Duchas y aseos sucios
- Falta de limpieza general
- Pintadas en el perímetro exterior

- Obras/ mantenimiento general/ Agua / duchas / temperatura — (51 reclamaciones 41% de peso porcentual)

- Cierre de la piscina por obras suspensión de la actividad
- Agua fría o muy caliente
- Falta de presión en duchas
- Temperatura del agua de piscina
- Pintadas fachadas exterior
- Pista de pádel cerrada por obras

  Es el motivo más recurrente del año.

- Pagos / cuotas / devoluciones/ otros motivos — 28 reclamaciones (22% de peso porcentual)

- Devoluciones por clases anuladas
- Doble cobro o cobros incorrectos
- Descuentos no aplicados (familia numerosa, discapacidad)
- Problemas de pago online

Incluye casos más aislados o muy concretos:

- Trato del personal
- Normativa interna
- Reservas puntuales
- Incidencias deportivas concretas
- Felicitaciones mezcladas con quejas

B) Relación de acciones/medidas ejecutadas durante el año 2025 o previstas para 2026.

Del análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2025 se han identificado una serie de ámbitos de mejora recurrentes, fundamentalmente relacionados con la organización de las actividades dirigidas, el estado de limpieza de la instalación, las incidencias en duchas y temperaturas, los vestuarios y accesos, así como cuestiones relativas a pagos y devoluciones.

Información de Firmantes del Documento
MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4
MADRID

Como respuesta a estas demandas ciudadanas, durante el ejercicio 2025 se han adoptado las siguientes acciones y medidas correctoras, directamente relacionadas con los motivos más frecuentes de reclamación:

- Anulación y gestión de clases y actividades dirigidas

Las reclamaciones más numerosas del año han estado relacionadas con la anulación o suspensión de clases, falta de profesorado, sustituciones no adecuadas.

Medidas adoptadas:

- Refuerzo de la planificación y coordinación del personal técnico y monitores, priorizando la cobertura de sustituciones.
- Reordenación de horarios y actividades dirigidas para ajustarlas a la disponibilidad real de personal.
- Mejora de los protocolos de información a los usuarios en caso de anulación o modificación de clases, utilizando los canales disponibles (aplicación, web y cartelería).
- Revisión de las programaciones para adecuarlas a la demanda real de los usuarios.

- Limpieza e higiene de la instalación

Un número significativo de reclamaciones ha puesto de manifiesto deficiencias en la limpieza de vestuarios, aseos, duchas y zonas de piscina, y espacios de uso intensivo.

Medidas adoptadas:

- Revisión de los turnos y frecuencias de limpieza en las zonas más sensibles de la instalación.
- Refuerzo puntual del servicio de limpieza en momentos de mayor afluencia de usuarios.
- Comunicación y seguimiento de incidencias concretas al servicio de limpieza para su corrección inmediata.
- Coordinación con los servicios técnicos para la reparación de elementos que dificultaban una correcta limpieza (sumideros, pavimentos, desagües).

- Obras/ mantenimiento general/ Agua / duchas / temperatura — 51 reclamaciones

Las reclamaciones más numerosas del año también han estado relacionadas con las obras de la piscina y el cierre de la unidad deportiva junto con la temperatura del agua de las duchas y piscinas, la falta de caudal o incidencias repetidas en vestuarios.

Medidas adoptadas:

- Información a los usuarios por diversos canales y cartelería en el propio centro del estado de las obras.
- Comunicación sistemática de las incidencias detectadas al servicio de mantenimiento

Información de Firmantes del Documento
MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4
MADRID

- Ajustes en los sistemas de regulación de temperatura del agua.
- Actuaciones técnicas de revisión y reparación en duchas y conducciones.
- Seguimiento periódico del funcionamiento de los sistemas para prevenir incidencias recurrentes.

➢ Pagos, cuotas, devoluciones y descuentos

Aunque en menor número, se han recibido reclamaciones relacionadas con devoluciones por clases anuladas, cobros indebidos o descuentos no aplicados correctamente.

Medidas adoptadas:

- Revisión individualizada de los expedientes presentados y realización de las devoluciones procedentes.
- Mejora de la coordinación entre la instalación y los servicios administrativos.
- Información al usuario sobre los procedimientos correctos de devolución y aplicación de descuentos.
- Revisión de incidencias recurrentes para evitar su repetición.

C) Evaluación de resultados de las medidas correctoras ejecutadas en 2025 o previstas para 2026

Las medidas correctoras adoptadas durante el año 2025 han contribuido a mejorar progresivamente la gestión de incidencias y a reducir la reiteración de determinadas reclamaciones, especialmente en los ámbitos de organización de actividades dirigidas, limpieza y mantenimiento de vestuarios y duchas.
El refuerzo de la coordinación interna, junto con la comunicación de incidencias a los servicios correspondientes, ha permitido agilizar los tiempos de respuesta y mejorar la atención a las demandas ciudadanas.

No obstante, se considera necesario mantener y reforzar estas actuaciones durante el ejercicio 2026, especialmente en materia de planificación de actividades, mantenimiento preventivo y limpieza, con el objetivo de continuar avanzando en la mejora de la calidad del servicio municipal prestado

No se disponen indicadores de rendimiento.

SYR en materia de deportes no relacionadas con un CMD

En relación con el resto de SYR no relacionadas directamente con un CDM se informa lo siguiente:

A) Análisis de las SYR recibidas en 2025

Del análisis de los asuntos registrados se observa una clara concentración temática, destacando de forma muy significativa las incidencias relacionadas con la cancelación de clases de Zumba en el Centro Deportivo de la C/ Salvador Allende**.**

Información de Firmantes del Documento
MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4
MADRID

1. Anulación / gestión de clases. 27 expedientes (56% de peso porcentual)

- Cancelación de clases de Zumba en C/ Salvador Allende → 25 reclamaciones
- Cancelación de clases sin aviso previo (app / organización)

Este bloque constituye el principal foco de reclamaciones dentro de esta relación**,** con un alto grado de reiteración**,** lo que evidencia una incidencia prolongada en el tiempo y un elevado impacto en las personas usuarias afectadas.

2. Uso de instalaciones deportivas y mantenimiento. 10 expedientes (21% de peso porcentual)

- Falta de porterías y alumbrado en campos de fútbol sala (Parque Eugenia de Montijo)
- Mantenimiento de pistas de pádel (Puente de Praga)
- Estado de limpieza en aseos de pistas deportivas
- Mantenimiento pista de tenis (IDB Puente de Praga)
- Iluminación en IDB Jacinto Verdaguer (reiterado)
- Restricción de horarios de partidos (IDB El Gorrión – reiterado)
- Horarios de canchas deportivas

3. Actividades deportivas, competiciones y normativa. Juegos Deportivos Municipales. 4 expedientes (8% de peso porcentual)

- Clasificación campeonato baloncesto alevín
- Torneo femenino de fútbol 7 (cobro por participación)
- Uso de instalaciones por centros educativos (CEIP Maestro Padilla)

4. Gestión administrativa, app y trámites 7 expedientes (15% de peso porcentual)

- Funcionamiento de la aplicación de reservas y anulación de clases sin aviso (reiterado)
- Solicitudes de renovación de carnet municipal de deportes especial (reiterado)
- Facturas de inscripción en Juegos Deportivos Municipales (reiterado)
- Notificación recibida
- Aplicación Madrid es Móvil

B) Relación de acciones/medidas ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Del análisis conjunto de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas durante el año 2025 por la Unidad de Deportes del Distrito de Carabanchel**,** se han identificado una serie de problemáticas recurrentes de carácter transversal**,** vinculadas fundamentalmente a la gestión de actividades dirigidas, el uso de instalaciones deportivas básicas distritales, el mantenimiento de espacios al aire libre y la gestión administrativa asociada a reservas y trámites.

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4

MADRID

Como respuesta a estas demandas ciudadanas, a lo largo del ejercicio se han adoptado las siguientes medidas y actuaciones correctoras**,** coordinadas desde la Unidad de Deportes en colaboración con las instalaciones deportivas, servicios técnicos y empresas adjudicatarias.

- Anulación y gestión de clases y actividades dirigidas

Las reclamaciones más reiteradas han estado relacionadas con la cancelación continuada de determinadas actividades dirigidas**,** especialmente clases de Zumba en la calle Salvador Allende, así como con la falta de información previa a las personas usuarias.

Medidas adoptadas:

- Análisis específico de las actividades con mayor número de incidencias y carácter reiterativo.
- Refuerzo de la coordinación con la empresa prestadora del servicio para garantizar la cobertura de profesorado y la continuidad de las actividades.
- Revisión de la planificación de actividades en espacios deportivos distritales y al aire libre.
- Mejora de los canales de comunicación con las personas usuarias ante cancelaciones o modificaciones de clases
- Se han establecido las medidas necesarias para volver a instaurar las clases de Zumba que ya están en funcionamiento.

- Uso y mantenimiento de instalaciones deportivas básicas distritales

Se han recibido reclamaciones relacionadas con el estado de conservación y mantenimiento de distintas instalaciones deportivas básicas del Distrito, incluyendo campos de fútbol sala, pistas de pádel y canchas deportivas.

Medidas adoptadas:

- Comunicación de las incidencias detectadas a los servicios técnicos del Distrito.
- Actuaciones de mantenimiento en elementos deteriorados (porterías, iluminación y pavimentos).
- Seguimiento de las instalaciones con mayor número de incidencias.
- Coordinación con los responsables de uso para garantizar condiciones adecuadas de seguridad y funcionamiento.

- Actividades deportivas, competiciones y horarios de uso

Este bloque incluye reclamaciones relacionadas con la organización de competiciones deportivas, el cobro de determinadas actividades, los horarios de uso de instalaciones y la compatibilidad de usos con entidades educativas y deportivas.

Medidas adoptadas:

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4

MADRID

- Revisión de los horarios establecidos y de la compatibilidad de usos.
- Estudio individualizado de las reclamaciones presentadas.
- Información a las personas usuarias sobre la normativa de utilización de las instalaciones deportivas.
- Coordinación con centros educativos y entidades organizadoras.

➢ Ruidos y convivencia en actividades al aire libre

Se han detectado incidencias puntuales relacionadas con niveles elevados de sonido en actividades dirigidas desarrolladas en espacios abiertos.

Medidas adoptadas:

- Revisión de los niveles sonoros utilizados en las actividades.
- Ajuste de horarios y volumen de música para minimizar molestias.
- Seguimiento de las actividades al aire libre para garantizar la convivencia vecinal.

➢ Gestión administrativa, reservas y trámites

En este apartado se incluyen reclamaciones vinculadas al funcionamiento de la aplicación de reservas, la gestión de carnés especiales y la tramitación de facturas y documentación administrativa.

Medidas adoptadas:

- Revisión individualizada de los expedientes presentados.
- Coordinación con los servicios administrativos competentes.
- Información a las personas usuarias sobre los procedimientos vigentes.
- Seguimiento de incidencias reiteradas.

C) Evaluación de resultados de las medidas adoptadas

Las actuaciones desarrolladas por la Unidad de Deportes del Distrito de Carabanchel durante el año 2025 han permitido mejorar progresivamente la atención y gestión de las incidencias planteadas, especialmente aquellas relacionadas con la continuidad de actividades dirigidas, el mantenimiento de instalaciones deportivas básicas y la gestión administrativa.

El refuerzo de la coordinación interna, junto con la comunicación con los servicios técnicos y empresas concesionarias, ha favorecido una mayor eficacia en la resolución de incidencias y una mejora en los tiempos de respuesta.

No obstante, el análisis realizado pone de manifiesto la necesidad de mantener y reforzar estas actuaciones durante el ejercicio 2026**,** con especial atención a:

- La planificación de actividades dirigidas con alta demanda.

Información de Firmantes del Documento
MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4
MADRID

- El mantenimiento preventivo de las instalaciones deportivas del Distrito.
- La mejora continua de la información a las personas usuarias.
- La gestión coordinada de incidencias administrativas recurrentes.

No se disponen de indicadores de rendimiento específicos a nivel de Unidad en el periodo analizado.

II. INFORME SOBRE FELICITACIONES.

Hacer constar que existen 10 felicitaciones referidas al personal de los Centros deportivos Municipales de atención de los usuarios que se reparten en las siguientes categorías.

Monitores deportivos, 7 felicitaciones.
Personal de información, control y atención a usuarios, 3 felicitaciones.

Información de Firmantes del Documento
MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/05/2026 23:57:51
CSV : CLSSRM2TUMODY5H4
MADRID

COORDINACIÓN de DISTRITO CENTRO

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO CENTRO

Información de Firmantes del Documento

MARÍA ROSA BENITO LOZANO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 09:58:29
CSV : C7BV575XYPAMQT2P

MADRID

COORDINACIÓN de DISTRITO CENTRO

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Sobre las Sugerencias y Reclamaciones que se han recibido durante 2025 en esta Junta Municipal de Centro destacar el incremento que se ha producido en cerca de un 10 por ciento de escritos, incremento que se ha notado en dos materias muy concretas.

El mayor incremento de Reclamaciones se ha producido en el campo de Integración social, donde la cifra ha subido en casi un 50 por ciento debido al cada vez mayor número de denuncias por asentamientos de personas sin hogar en el distrito. Este incremento se lleva produciendo los últimos años, y salvo una actuación integral, será una cifra que seguirá creciendo durante este año.

La otra materia en la que también han crecido las Reclamaciones es la de Instalaciones Deportivas Municipales, sobre todo en la segunda parte del año 2025, y relacionado con la próxima apertura del Centro Deportivo Municipal y Piscina de la calle Fúcar.

El resto de incidencias se ha mantenido similar al del año pasado, incluso con rebajas significativas como son las de los Centros culturales o los Jardines del distrito y Arbolado.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA ROSA BENITO LOZANO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 09:58:29
CSV : C7BV575XYPAMQT2P

Submateria	Número de SYR	% DE SYR
Integración social	74	16,48%
Instalaciones deportivas municipales	70	15,59%
Licencias y Declaraciones Responsables de actividad	35	7,80%
Atención social primaria	29	6,46%
Programas y Eventos culturales	27	6,01%
Aparcamientos en la vía pública	25	5,57%
Proyectos y obras de remodelación	22	4,90%
Ocupación estable de la vía pública	20	4,45%
Centros municipales de mayores	18	4 %
Centros culturales de los distritos	17	3,79%
Otros-Urbanismo	15	3,34%
Resto	97	21,61%
Total general	**449**	**100,00%**

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Eliminando las Reclamaciones habituales que conlleva la gestión diaria de una gran ciudad, buena parte de estas Reclamaciones tienen que ver con la futura apertura del Centro Multifuncional con espacio deportivo en la Calle Fúcar.

La visita de obra del Alcalde en abril al recinto ha generado muchas expectativas en el entorno, pensando en una apertura próxima en el tiempo. Y muchas de los escritos contestados durante el año 2025 han ido en esa línea, la de informar sobre los plazos de apertura del nuevo centro.

Por otro lado, también se ha producido un incremento en el número de Reclamaciones por la presencia de Personas sin hogar en el distrito, hecho que es común en todos los distritos y ante lo que hay que dar una respuesta a nivel ciudad.

En Centro es habitual la presencia de personas sin hogar en las calles, pero los últimos meses se lleva notando el incremento de asentamientos de varias personas, que aún más complicado de erradicar, y que cada vez tiene más denuncias por parte de los vecinos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA ROSA BENITO LOZANO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 09:58:29
CSV : C7BV575XYPAMQT2P

Esta dinámica ya se puso por escrito en el informe de 2024, y queda reflejado en el aumento de actuaciones que se están haciendo desde este distrito los últimos años.

Otro punto en el que se han recibido bastantes escritos es el del Aparcamiento en la vía pública, relacionado con las diversas obras que se han estado acometiendo en el distrito: el entorno de la Plaza de Santa Ana, calles en el barrio de Embajadores…

Por otro lado, destacar la reducción de Reclamaciones en los Centros culturales del distrito, fruto de un trabajo planificado con tiempo y que ha permitido estabilizar tanto los talleres como la programación puntual de los tres centros con los que cuenta el distrito Centro.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

A la vista de estos datos, la previsión para 2026 es que el número de escritos sobre Integración social sigan creciendo. Aunque es el distrito el que da la cara ante el ciudadano, la respuesta tiene que venir desde otras instancias, teniendo en cuenta además que es un problema que está creciendo en toda la ciudad.

Desde el distrito Centro seguiremos colaborando con el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad en la detección de cualquier situación de riesgo, así como en la coordinación de la respuesta que se le debe dar a las personas que necesitan unos recursos muy especializados.

LA COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO

Información de Firmantes del Documento

MARÍA ROSA BENITO LOZANO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 09:58:29
CSV : C7BV575XYPAMQT2P

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRIRTO DE CHAMARTÍN

Información de Firmantes del Documento

ALICIA GREGORIO ARROYO - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 13:08:45
CSV : CZRJXDMFPAFSZIQO

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Durante el año 2025 se han tramitado un total de 545 expedientes en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Distrito de Chamartín, lo que refleja la consolidación de los canales de atención y participación ciudadana.

La mayor parte de las entradas registradas se corresponden con reclamaciones, que representan el 83% del total (452). Las sugerencias suponen el 12% y las felicitaciones el 5%, manteniéndose una distribución porcentual similar a la observada en ejercicios anteriores.

TIPO EXPEDIENTE	2021	2022	2023	2024	2025	PESO	% DESVIACIÓN 25-24	% DESVIACIÓN 25-23	% DESVIACIÓN 25-22	% DESVIACIÓN 25-21
SUGERENCIAS	90	59	65	44	67	12%	52%	3%	14%	-26%
RECLAMACIONES	286	260	262	253	452	83%	79%	73%	74%	58%
FELICITACIÓN	13	16	7	7	26	5%	271%	271%	63%	100%
TOTAL	**389**	**335**	**334**	**304**	**545**	100%	79%	63%	63%	40%

Información de Firmantes del Documento
ALICIA GREGORIO ARROYO - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 13:08:45
CSV : CZRJXDMFPAFSZIQO
MADRID

En términos evolutivos, se observa un incremento en el número total de expedientes respecto al año 2024. No obstante, esta variación debe interpretarse como una mayor utilización de los canales de comunicación por parte de la ciudadanía, así como de la progresiva normalización de estos mecanismos de participación. Este aumento no implica un deterioro en la prestación de los servicios, sino que pone de manifiesto, por un lado, la confianza de los vecinos en los canales municipales para trasladar sus incidencias, sugerencias y felicitaciones y, por otro, la capacidad de los servicios del distrito para registrar y dar respuestas a las solicitudes recibidas.

En cuanto a la distribución por materias, se mantiene una estructura similar a la de ejercicios anteriores, con un predominio del ámbito deportivo, que concentra el 39,83% de las solicitudes. Le siguen las materias de movilidad (16,45%) y servicios sociales (16%), situándose en un segundo nivel, mientras que el ámbito cultural representa el 8,8% del total.

En el ámbito deportivo, la mayor parte de las incidencias se relacionan con el estado y mantenimiento de las instalaciones deportivas básicas, así como con cuestiones organizativas derivadas de la cobertura de personal del polideportivo de gestión directa, a pasar de no ser de competencia de la Junta sino del Área de Hacienda y Personal de quien depende la cobertura de estos puestos.

En materia de movilidad, las solicitudes vecinales se centran principalmente en el estacionamiento, incluyendo solicitudes de habilitación de reservas para bicicletas y motocicletas, así como la revisión de plazas existentes que presentan un uso inadecuado o vados y bolardos no legalizados.

Respecto a los servicios sociales, las reclamaciones se vinculan fundamentalmente con los procesos de atención y la gestión de prestaciones sociales, reflejando la elevada demanda a estos servicios y la necesidad de seguir avanzando en la optimización de los procedimientos. Durante el curso 2025-2026 las prestaciones del contrato de Estimulación temprana se modificaron en cuanto a los servicios que las llevan a cabo, lo que supuso un aumento de reclamaciones por el desconocimiento de dicho cambio.

En el ámbito cultural, las incidencias están relacionadas principalmente con la organización de talleres y actividades, así como con la disponibilidad de plazas en programas con alta demanda, como campamentos y actividades formativas.

En este sentido, el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones es una herramienta fundamental para la detección de ámbitos de mejora y para la planificación de actuaciones orientadas a reforzar la calidad y la eficacia en la prestación de los servicios públicos municipales.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Con el objetivo de dar respuesta a las incidencias detectadas a través del análisis de las sugerencias y reclamaciones registradas, durante el año 2025 se han desarrollado diversas actuaciones orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios y vecinos.

Información de Firmantes del Documento

ALICIA GREGORIO ARROYO - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 13:08:45
CSV : CZRJXDMFPAFSZIQO

MADRID

En el ámbito deportivo, se ha continuado reforzando el seguimiento y control del estado de las instalaciones deportivas básicas mediante la intensificación de las labores de inspección y mantenimiento. Se han llevado a cabo actuaciones de reparación y reposición de elementos deteriorados, así como ajustes e los sistemas de iluminación y acondicionamiento de los espacios, con el fin de garantizar unas condiciones adecuadas de uso.

En relación con la gestión de personal en las instalaciones deportivas, se ha mantenido la coordinación con el Área de Hacienda y Personal competente para la cobertura de las vacantes, trasladando a la mayor celeridad por parte del distrito las solicitudes de cobertura necesarias, al tiempo que se han adoptado medidas organizativas internas desde el centro deportivo para minimizar el impacto de dichas situaciones en la prestación del servicio.

En materia de movilidad, se ha proseguido con el análisis y tramitación de las solicitudes vecinales relativas a la ordenación del estacionamiento, incluyendo la habilitación de nuevas reservas para bicicletas y motocicletas, así como la revisión de plazas existentes en función de su grado de utilización y adecuación a la normativa vigente e incoando los expediente disciplinarios o de legalización oportunos a los vados instalados o reservas sin la autorización correspondiente.

Respecto a los servicios sociales, se han consolidado las mejoras introducidas en ejercicios anteriores en los procesos de atención y gestión de prestaciones, reforzando los canales de información y comunicación con los usuarios y avanzando en la agilización de los procedimientos administrativos. En relación con el contrato de Estimulación temprana no se suprimió como pensaban los usuarios, sino que se modificó en cuanto a los servicios que las llevan a cabo, lanzándose y ejecutándose un contrato con menores con edad comprendida entre los 0 y 3 años para la estimulación de los mismos, y, a partir de los 3 años (hasta los 10) se han integrado en el servicio de ludoteca, existente en el mismo edificio que el anterior, desarrollado con un contrato del Departamento de Educación de la Junta.

En el ámbito cultural, se ha trabajado en la optimización de la oferta de actividades, ajustando la programación y el número de plazas a la demanda existente, así como en la mejora de los procesos de inscripción y organización de talleres y campamentos.

Asimismo, se ha continuado impulsando el análisis periódico de las incidencias registradas a través de los distintos canales de entrada, con el fin de identificar áreas de mejora y orientar la toma de decisiones en la gestión de los servicios municipales.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

La evolución de las medidas adoptadas durante el ejercicio 2025 pone de manifiesto una evolución favorable en la gestión de las incidencias y en la capacidad de respuesta de los servicios municipales.

En el ámbito deportivo, las actuaciones de mantenimiento y mejora ejecutadas han contribuido a una mejor conservación de las instalaciones y a una reducción de las incidencias relacionadas con su estado. No obstante, las cuestiones vinculadas a la cobertura de personal continúan condicionando en determinados momentos la prestación del servicio, al tratarse de una materia cuya gestión corresponde a otra Área.

Información de Firmantes del Documento

ALICIA GREGORIO ARROYO - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 13:08:45
CSV : CZRJXDMFPAFSZIQO

MADRID

En materia de movilidad, la tramitación de las solicitudes vecinales y la revisión de las reservas de estacionamiento han permitido avanzar en una utilización más eficiente del espacio público, si bien se trata de un ámbito en el que se mantiene una demanda constante y que requiere una evaluación continua.

En relación con los servicios sociales, las mejoras introducidas en los procesos de atención han favorecido una mayor agilidad en la tramitación y una mejor información a los usuarios, contribuyendo a optimizar la experiencia de acceso a los recursos disponibles.

Por su parte, en el ámbito cultural, las medidas de ajuste de la oferta han permitido que mejor adecuación entre la demanda y las plazas disponibles, reduciendo las incidencias relacionadas con la organización de actividades y los procesos de inscripción.

Con carácter general, el incremento en el número de expedientes gestionados durante 2025 ha sido absorbido adecuadamente por los servicios del distrito, gracias a la solidez de los sistemas de gestión y la capacidad de adaptación a un mayor uso de los canales de participación ciudadana.

Como línea de mejora, se continuará profundizando en el análisis de las incidencias registradas, así como en la coordinación con las Áreas de Gobierno competentes, con el objetivo de seguir avanzando en la mejora continua de la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de la ciudadanía.

Alicia Gregorio Arroyo

Coordinadora del Distrito

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA GREGORIO ARROYO - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 13:08:45
CSV : CZRJXDMFPAFSZIQO

MADRID | Distrito Chamberí

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ

Información de Firmantes del Documento

JAVIER BENITO DE LA TORRE - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 16:53:00
CSV : CHJC6W2YBIYBQEV3

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Antes de entrar a analizar con detenimiento cada uno de los tipos presentados, como datos generales, hay que destacar que se han presentado un total de 49 sugerencias, 259 reclamaciones y 28 felicitaciones.

Tipo de expediente:

Tipo Expediente	2025
Sugerencia	49
Reclamación	259
Felicitación	28
Total	336

Información de Firmantes del Documento

JAVIER BENITO DE LA TORRE - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 16:53:00
CSV : CHJC6W2YBIYBQEV3

MADRID

Comparativa 2024-2025 por tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	2024	2025
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMBERI	Sugerencia	40	49
	Reclamación	325	259
	Felicitación	6	28
	Total	371	336

Tiempos medios de respuesta (*año 2024 el tiempo fue de 22,35*). En el año 2025 el tiempo medio de respuesta ha sido de 23,79 días.

Datos Sugerencias y Reclamaciones por dependencias municipales:

Dependencia Municipal	Número Solicitudes
Sin dependencia	163
Sala de estudio Fernando Vizcaíno Casas	12
Centro Deportivo Municipal Vallehermoso	32
Junta Municipal de Distrito Chamberí	18
Centro Deportivo Municipal Cea Bermúdez	7
Centro de Servicios Sociales Marta Esquivias Tallada	35
Centro Municipal de Mayores Antonio Mingote	28
Centro Cultural Galileo	25
Teatro Quique San Francisco	1
Departamento de Cultura	3
Centro Municipal de Mayores Santa Engracia	12
Total	**336**

Información de Firmantes del Documento

JAVIER BENITO DE LA TORRE - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 16:53:00
CSV : CHJC6W2YBIYBQEV3

MADRID

Datos Sugerencias y Reclamaciones Distrito Chamberí por materia:

Materia	Total
Administración de la Ciudad	2
Atención a la Ciudadanía	1
Cultura	51
Deporte	49
Economía	5
Educación y Juventud	5
Medio Ambiente	5
Movilidad	53
Salud	2
Servicios Sociales y Cohesión	123
Urbanismo	22
Vías y Espacios Públicos	17
Vivienda	1
Total	**336**

Información de Firmantes del Documento

JAVIER BENITO DE LA TORRE - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 16:53:00
CSV : CHJC6W2YBIYBQEV3

MADRID

Datos Sugerencias y Reclamaciones Distrito Chamberí por submateria:

Submateria	Nº
Centros municipales de mayores	64
Instalaciones deportivas municipales	48
Centros culturales de los distritos	43
Ocupación estable de la vía pública (terrazas, quioscos, carga y descarga)	34
Atención social primaria	26
Integración social	22
Aparcamientos en la vía pública	19
Licencias y declaraciones responsables urbanísticas	14
Otros-Urbanismo	8
Mobiliario urbano	6
Programas y eventos culturales	6
Teleasistencia	5
Consumo	4
Jardines de Distrito y arbolado	4
Otros-Vías y Espacios Públicos	4
Áreas recreativas	3
Escuelas infantiles	3
Aceras y calzadas	2
Colegios	2
Otros-Cultura	2
Servicios de ayudas a domicilio	2
Administración digital	1
Alumbrado	1
Comercio	1
Igualdad de género	1
Notificaciones y comunicaciones	1
Otras ayudas sociales	1
Otras dependencias municipales	1
Otros-Servicios Sociales y Cohesión	1
Otros-Vivienda	1
Plagas	1
Recogida de residuos	1
Salubridad	1
Señalización de calles y lugares	1
Servicios para familia, infancia y adolescencia	1
Torneos y competiciones	1
Total	**336**

Información de Firmantes del Documento

JAVIER BENITO DE LA TORRE - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 16:53:00
CSV : CHJC6W2YBIYBQEV3

MADRID

Durante el ejercicio 2025 se han registrado diversas sugerencias y reclamaciones relativas a distintos servicios y equipamientos municipales.

En el Centro de Servicios Sociales Marta Esquivias Tallada se ha observado un incremento significativo en el número de reclamaciones presentadas. Mientras que en ejercicios anteriores se registraron 16 quejas, en 2025 esta cifra ascendió a 35, lo que aconseja mantener una especial atención orientada a su reducción.

Destacan las vinculadas a las listas de espera del Centro Deportivo Municipal Vallehermoso "GO FIT". No obstante, a lo largo del año se ha mantenido una media de reclamaciones similar a la del ejercicio anterior, con 33 en 2024 frente a 32 en 2025.

El resto de las instalaciones que han tenido reclamaciones han sido el Centro de Mayores Mingote, (28), en parte provocadas por el incremento de usuarios al desplazarse las actividades desarrolladas en el Centro de Mayores Santa Engracia por encontrarse en fase de obras.

En conclusión, las sugerencias y reclamaciones formuladas durante el año 2025 han permitido identificar áreas de mejora en diversos servicios municipales. Las actuaciones emprendidas en respuesta a estas demandas han contribuido a optimizar la calidad de los servicios prestados y a atender de manera más eficaz las necesidades de la ciudadanía.

El tiempo medio de respuesta se ha mantenido prácticamente estable con respecto a 2024, situándose en 23,79 días. La reducción de los plazos de respuesta continúa siendo un objetivo prioritario, que se está alcanzando pese a contar con los mismos recursos humanos destinados al análisis y elaboración de las contestaciones. Todo el equipo centra sus esfuerzos en la mejora de este indicador, plenamente consciente de la importancia que reviste para la ciudadanía recibir una respuesta ágil y de calidad. Cabe, por tanto, destacar el compromiso, la dedicación y el rigor del personal encargado de la tramitación y seguimiento de estas sugerencias y reclamaciones.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Durante el año 2025, uno de los principales objetivos ha sido buscar reducir las que en 2024 tuvieron más incidencia como son los aparcamientos en vía pública y las instalaciones deportivas municipales.

En el caso de los aparcamientos en vía pública han pasado de 66 a 19, y en el caso de las instalaciones deportivas de 66 a 48.

El siguiente punto de intervención son las quejas recibidas de los Centros de Mayores, en donde se ha producido también una bajada (de 74 a 64) que, no obstante, es insuficiente, y nos identifica un ámbito en que procede intervenir. Si bien es cierto que el hecho de que uno de los dos centros con los que cuenta el

Información de Firmantes del Documento

JAVIER BENITO DE LA TORRE - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 16:53:00
CSV : CHJC6W2YBIYBQEV3

MADRID

distrito esté en obras no favorece la reducción de las reclamaciones, dada la necesidad de reorganizar a los mayores en una sola instalación.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Es prioritario, optimizar la prestación de los servicios públicos en el distrito, ampliando la oferta y mejorando las dotaciones dentro de las posibilidades que permite un área tan consolidada como Chamberí; y por otro, agilizar la respuesta a las sugerencias y reclamaciones formuladas por los vecinos de la zona.

Madrid, a fecha de firma
EL COORDINADOR DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ

Javier Benito de la Torre
Firmado electrónicamente

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER BENITO DE LA TORRE - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 16:53:00
CSV : CHJC6W2YBIYBQEV3

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO CIUDAD LINEAL

Información de Firmantes del Documento

FERNANDO ALONSO BARAHONA - COORDINADOR DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:23:03
CSV : CS5SSOKPBU6GINMD

MADRID

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
COORDINACION DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL	Reclamación	776
	Sugerencias	82
	Felicitación	30
	Total	**888**

Información de Firmantes del Documento

FERNANDO ALONSO BARAHONA - COORDINADOR DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:23:03
CSV : CS5SSOKPBU6GINMD

MADRID

1- Áreas de Actividad:

DEPORTES

Esta Área supone un 64,98% (577) del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Distrito durante el 2025, lo que implica que está por encima del resto de los servicios y que se ha incrementado con respecto al año anterior. La explicación que se puede dar a este respecto, es el gran número de usuarios de este tipo de instalaciones y la inmediatez que dichos usuarios tienen en cuanto a formular cualquier reclamación en el momento en que el servicio no se presta adecuadamente, como puede ser que el agua de las piscinas no tenga la temperatura adecuada o que, en un momento determinado, se ponga enfermo un monitor deportivo y se tenga que suspender la clase, ya que en estos casos no hay posibilidad material de una sustitución automática o mejorar la temperatura del agua en el plazo que sería deseable.

Tal y como ya se ha reflejado en anteriores memorias, informar nuevamente que en este Distrito cuenta con 4 Centros Deportivos Municipales de gestión directa. Asimismo, existen 28 Instalaciones Deportivas Básicas, directamente gestionadas por el Distrito y 4 de gestión indirecta por tener cedidos los campos de fútbol. Hay que tener en cuenta que a lo largo del año se han producido diversos cierres prolongados en instalaciones deportivas debido a las obras realizadas.

Los Centros Deportivos de Pueblo Nuevo, La Concepción y La Almudena han sufrido varios cierres durante meses por averías de diversa índole, lo cual ha provocado picos de reclamaciones del 7,6% (68) en febrero, 5,6% (45) en mayo y 12,2% (109) en octubre.

En el caso de Pueblo Nuevo, se han acometido obras de diversa envergadura, tanto por parte del Área de Gobierno como por la propia Junta.

El Centro Deportivo de La Concepción es el que tiene mayor número de reclamaciones (233) y ello es debido a que es el que tiene mayor superficie e instalaciones deportivas. Pero Pueblo Nuevo (97) y La Almudena (90) también ha recibido un número considerable de quejas.

Asimismo, está resultando un motivo de reclamación importante las deficiencias de personal que sufren todos los centros.

Información de Firmantes del Documento

FERNANDO ALONSO BARAHONA - COORDINADOR DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:23:03
CSV : CS5SSOKPBU6GINMD

MADRID

SERVICIOS SOCIALES

En esta Área las reclamaciones alcanzan en 2025 el 13,96% (124) del total, siendo lo más significativo en este caso, las reclamaciones en Atención Social Primaria, debido a la crisis económica y social que estamos viviendo y las que se han producido en Centros Municipales de Mayores debido a la reclamación de servicios de cafetería en algún caso concreto y mejora de la atención recibida en algunos centros.

Para dar cobertura a las demandas vecinales, se cuenta con 8 Centros de Mayores que, aproximadamente, tienen 32.562 socios, de los cuales 11.805 hombres y 20.757 mujeres, sin contar los usuarios diarios que acuden a los mismos. También existen 2 Centros de Servicios Sociales y 4 Centros de día.

MEDIOAMBIENTE, MOVILIDAD Y TRANSPORTES

Las reclamaciones en este apartado suponen un 12,9% del total, (115), lo que supone un aumento de las mismas respecto al año anterior, destacando aquellas que afectan a los aparcamientos, ocupación de la vía pública y limpieza y reparación de las instalaciones básicas deportivas, centros deportivos y los edificios correspondientes al Distrito. Hay que señalar que tras la implementación de la zona SER en el distrito de Ciudad Lineal, se observa un aumento ponderado de las reclamaciones por este concepto.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

CMM PRÍNCIPE DE ASTURIAS	Grupo electrógeno y electricidad y aseo de cafetería
CMM CARMEN LAFORET	Falsos techos, aseo de cafetería, ascensor y montacargas, pintura y señalización
CMM SAN JUAN BAUTISTA	Reforma zona de aseos, sustitución mobiliario patio y rehabilitación de pavimento acceso edificio
CDM PUEBLO NUEVO	Actualización de la climatización y sala de calderas, mejora y renovación de depuración de piscina, instalación de megafonía, carpintería metálica
C.CULT. SAN JUAN BAUTISTA	Instalación y electrificación de Truss y otras mejoras de instalaciones. Pintura
C.CULT. LA ELIPA	Actualización de la instalación eléctrica incluyendo Truss, impermeabilización de cubierta, mejora de climatización y pintura
C.CULT. PRÍNCIPE DE ASTURIAS	Mejoras de instalación eléctrica incluso instalación y electrificación de Truss, pintura y carpinterías.
CSS LUIS VIVES	Humedades y climatización

Información de Firmantes del Documento

FERNANDO ALONSO BARAHONA - COORDINADOR DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:23:03
CSV : CS5SSOKPBU6GINMD

MADRID

OFICINA DE TRAMITACIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS SANTA FELICIDAD	Instalación eléctrica, climatización y ventilación y obras accesorias.
IDB SAN PASCUAL	Obras derivadas de ITE desfavorable, renovación de césped, redes para balones y gradas
IDB TRECE ROSAS	Obras derivadas de ITE desfavorable
IDB PUEBLO NUEVO - ASCAO	Mejora de cerramiento perimetral y ampliación de instalación eléctrica
CEIP CARLOS V	Reparaciones diversas
CEIP GANDHI	Subsanación OCA, acceso y humedades
CEIP GUSTAVO ADOLFO BÉCQUER	Rehabilitación de instalaciones con reparaciones diversas
CEIP LEOPOLDO ALAS	Saneamiento e impermeabilización de cubiertas de torreones
CEIP MÉJICO	Rehabilitación de instalaciones con reparaciones diversas
CEIP MIGUEL BLASCO VITELA	Vallado cerramiento exterior
CEIP NUESTRA SRA DE LA CONCEPCIÓN	Rehabilitación de instalaciones con reparaciones diversas
CEIP SAN JUAN BOSCO	Rehabilitación de instalaciones con reparaciones diversas
CEIP JOAQUIN TURINA	Pintura vallado y accesos perimetral Diversas reparaciones
EI LAS AZALEAS	Burletes de puertas (Ajustar a Suelo, Vectores) Juegos infantiles deteriorados
EI VEO VEO	VALLADOS, PUERTAS , REPARACIONES grietas en paramentos aseos, sellado sanitarios

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

IDB PUEBLO NUEVO-ASCAO	Cubrición de pista de futbol sala, adecuación instalación eléctrica a normativa y mejoras adicionales.
IDB TRECE ROSAS	Adecuación de pistas, actuaciones para mejora de redes, pista baloncesto, pista fútbol sala
IDB DOCTOR CIRAJAS	Adecuación de pavimento, mobiliario, muros y accesibilidad
PARQUE DEPORTIVO TRES LUCES	Fase 2
IDB PAR AV. MARQUÉS DE CORBERA	Aprovechamiento de espacio bajo el puente de la Av. Daroca
VARIOS EDIFICIOS	Subsanación de deficiencias de instalación eléctrica (OCA) y reparaciones y ayudas necesarias para los edificios de la JMD y edificio Príncipe de Asturias
CDM PUEBLO NUEVO	Reparación de instalación de cloración automática.

Información de Firmantes del Documento

FERNANDO ALONSO BARAHONA - COORDINADOR DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:23:03
CSV : CS5SSOKPBU6GINMD

MADRID

CEE INFANTA ELENA	Reparaciones en paramentos verticales y horizontales y carpinterías
CEIP LEOPOLDO ALAS	Reparación de acometida y red de saneamiento incluso obras accesorias
CDM LA CONCEPCIÓN	Varios
CEIP SAN BENITO	Reparaciones en fachada, carpinterías metálicas, pintura y reparación pararrayos
VARIAS ESCUELAS INFANTILES	Adaptación de ACS por dejado de 35 grados por requerimiento de Sanidad en EIs

Coordinador de Distrito Ciudad Lineal
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

FERNANDO ALONSO BARAHONA - COORDINADOR DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 13:23:03
CSV : CS5SSOKPBU6GINMD

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO DE FUENCARRAL EL PARDO

Información de Firmantes del Documento

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:41:53
CSV : CYHP2G5J5XAWBAQR

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

El objeto del presente informe es realizar un análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2025, relacionadas con aquellos sectores de actividad municipal que son competencia del Distrito, en lo relativo a la prestación de servicios públicos directamente a los ciudadanos o bien derivadas de la ejecución de programas, proyectos o eventos cuya responsabilidad se puede atribuir al Distrito, todo ello en el ámbito de los espacios públicos municipales o en los inmuebles que están adscritos al Distrito y cuyos destinatarios no sólo sean los vecinos del Distrito, sino cualquier persona que pueda verse afectada por las cuestiones planteadas.

Partiendo del planteamiento señalado el presente documento se elabora desde el punto de vista cualitativo, analizando materias, submaterias y categorías, a fin de presentar una imagen o información de aquellas cuestiones concretas que han motivado la comunicación o escrito de los ciudadanos, todo ello para que sirva de

Información de Firmantes del Documento

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:41:53
CSV : CYHP2G5J5XAWBAQR

MADRID

elemento de estudio y valoración para mejorar el funcionamiento de los servicios públicos.

Seguidamente y de forma sectorial se recogen los distintos ámbitos respecto de los cuales se han recibido algún tipo de comunicación relacionada con el objeto de este informe.

DEPORTES

En este año el número de comunicaciones se ha elevado en torno a un diez por ciento y se refieren fundamentalmente a cuestiones relacionados con el mantenimiento y conservación de las instalaciones, así como la mejora de las condiciones de uso. Además, se han recibido reclamaciones solicitando la ampliación de unidades deportivas o la construcción de nuevos equipamientos deportivos. Esto se ha tenido en cuenta para este año 2026, planificando la inversión en acondicionamiento de determinadas instalaciones deportivas básicas y centros deportivos municipales a fin de mejorar la oferta deportiva y las condiciones de uso. En este ámbito, es preciso resaltar la entrada en funcionamiento este año de las piscinas de verano del Centro Deportivo Municipal Vicente del Bosque que ha supuesto recuperar esta infraestructura que tiene una elevada demanda. Asimismo, durante el presente año de 2026 se continuará con las obras de rehabilitación integral de este Centro Deportivo con una segunda fase y dará comienzo la tercera fase de dichas obras.

CULTURA:

En este ámbito aparecen contenidas una diversidad de actuaciones del mundo de la cultura que recogen un amplio espectro, que comprende actividades de ocio, fiestas tradicionales, actividades formativas desarrolladas en los centros culturales, así como la cesión de espacios en estos inmuebles.
Así pues, este año se han recibido 57 reclamaciones de las cuales 30 se refieren a distintas cuestiones relacionadas con el funcionamiento de los centros culturales y que en su práctica totalidad aluden a la organización y desarrollo de los talleres y actividades. Es preciso señalar que este año, se ha visto minimizado el impacto de años anteriores de la dotación de profesionales para impartir las clases.

Información de Firmantes del Documento

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:41:53
CSV : CYHP2G5J5XAWBAQR

MADRID

Asimismo, se han recibido 11 sugerencias que se han tratado de atender en la medida de las posibilidades de recursos disponibles y organización de los mismos.

SERVICIOS SOCIALES

En este ámbito se han recibido 85 comunicaciones, lo que representa un 15 por ciento menos que el año anterior. De las cuales 37 afectan al funcionamiento de los centros de mayores, en relación las instalaciones, habiéndose adoptado las medidas precisas para solucionar las incidencias que se han producido. Por otra parte, también se han recibido reclamaciones relacionadas con el funcionamiento de las actividades y clases, en lo referente al trato recibido y las tareas desarrolladas por el profesorado. Se ha producido un descenso notable de reclamaciones en este período de 2025, descendiendo en casi un 50%, respecto del año anterior, lo cual evidencia una mejor percepción de los ciudadanos en relación a los servicios que reciben.

Además, se han recibido 36 escritos con referencia a la atención social primaria, de los cuales 15 se refieren a la tramitación de ayudas sociales y servicio de Ayuda a Domicilio. En este aspecto se ha mejorado la atención a los ciudadanos con la aplicación del nuevo modelo de servicios sociales.

Asimismo, en lo referente a la tramitación de los servicios de teleasistencia y servicio de ayuda a domicilio no se han recibido nada más que 23 comunicaciones, lo cual muestra un alto grado de satisfacción con relación al número de beneficiarios de estos servicios, puesto que en el distrito superan los quince mil usuarios.

MOVILIDAD

Aparcamientos en vía pública, en este ámbito se han recibido 21 comunicaciones, de las cuales 13 son para la reserva de zonas de aparcamiento para motocicletas y bicicletas y tan solo 6 para reservas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, que han sido remitidas a los servicios técnicos del Distrito para su estudio y propuesta de autorización e instalación, de acuerdo con las necesidades de movilidad y los requisitos de la normativa sectorial. Además, se han recibido comunicaciones relacionados con la ocupación de la vía pública con diversos elementos tales como terrazas de veladores, quioscos temporales o estables, que, una vez comprobado su instalación y la eventual legalidad de esta, se han iniciado los expedientes administrativos de control de la legalidad, en el caso que no

Información de Firmantes del Documento

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:41:53
CSV : CYHP2G5J5XAWBAQR

MADRID

estuviesen autorizados, como sucede con las terrazas de veladores y otro mobiliario en vía pública.

URBANISMO

En el campo del urbanismo se han tramitado 29 expedientes de los cuales es preciso resaltar la submateria de licencias urbanísticas respecto de las cuales se han recibido 13 comunicaciones referidas a la tramitación administrativa. El resto se refieren a distintas cuestiones asociadas al ejercicio de competencias del Distrito en materia de disciplina urbanística, así como para exigir el deber de conservación a los propietarios de solares sin edificar. Además cuando se han recibido comunicaciones relacionadas con solares municipales se ha dado traslado a los servicios de gestión del patrimonio municipal del suelo.

MEDIO AMBIENTE

En este ámbito se han recibido un total de 23 comunicaciones, recogiendo propuestas de creación y rehabilitación de zonas verdes y la retirada de residuos urbanos y otras cuestiones relacionadas con la gestión ambiental. Asimismo, reclamaciones relacionadas con la limpieza y conservación de zonas verdes privadas y en estas zonas se han iniciado los procedimientos administrativos correspondientes.
En los casos que se trata de actuaciones que no son competencia del Distrito se da traslado a los servicios municipales competentes.

EDUCACIÓN Y JUVENTUD

En este año 2025 se ha recibido 6 comunicaciones relacionadas fundamentalmente con alguna incidencia puntual en la instalación y climatización de escuelas infantiles que han sido solucionadas a través de la empresa encargada del mantenimiento de las mismas.
Por otra parte, hay que resaltar que no se ha recibido incidencias reseñables en relación con los servicios de conservación y limpieza en los centros educativos y los trabajos de reforma y mejora de las instalaciones, en la línea de años anteriores.

Información de Firmantes del Documento

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:41:53
CSV : CYHP2G5J5XAWBAQR

MADRID

Por último, resaltar que se han recibido 29 felicitaciones, dirigidas a los centros deportivos municipales, los centros culturales y a los centros de servicios sociales.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

En el año 2025, se ha dado continuidad al proceso de tramitación iniciado en años anteriores, que al margen de situaciones puntuales y coyunturales se ha mostrado como una herramienta eficaz a la hora de dar respuesta a las demandas de los ciudadanos, ya que se recibe la información directamente de los responsables de cada servicio y se establece una comunicación bidireccional para ofrecer alternativas y soluciones a las cuestiones que plantean los vecinos. Esto queda plasmado en los tiempos de respuesta de este modo se han respondido en 20 días o menos el 21,37% y el tiempo medio de respuesta ha descendido en diez días, pasando de 51 a 41 días.

A pesar de ello, no se consigue responder en menos tiempo puesto que aparecen circunstancias que condicionan este plazo o bien es preciso aguardar para ofrecer una respuesta personalizada y concreta para los temas en cuestión, que impiden tomar decisiones que mejorarían sin duda la percepción ciudadana y la efectiva prestación de los servicios públicos. A pesar de ello continuamos trabajando a fin de actualizar y mejorar los procesos y medios disponibles para intentar alcanzar un grado óptimo de respuesta a la demanda ciudadana.

Por otro lado, durante el año 2025 se ha comenzado a aplicar nuevos modelos organizativos que ayudan a mejorar los servicios que se prestan a los ciudadanos como ha sucedido en los servicios sociales, que ha modificado los medios y canales de atención a los vecinos y la primera atención se presta por los auxiliares de servicios sociales, liberando con ello la atención a los Trabajadores Sociales que se dedican a tareas más específicas desde el punto de vista profesional y técnico. En este aspecto, es preciso tener en cuenta la puesta en funcionamiento a principios del año 2025 el nuevo Centro de Mayores de Mirasierra, que supone el séptimo centro en el Distrito y que ha contribuido a mejorar y diversificar la oferta acercando a otro barrio estos equipamientos que tanta demanda tienen.

Además, se continúa realizando trabajos de conservación y mantenimiento en los inmuebles adscritos al distrito, para ofrecer entornos y espacios adecuados para el desarrollo de la actividad pública, tanto desde la perspectiva del vecino que recibe la prestación del servicio como de los empleados públicos que puedan desarrollar su labor profesional en las mejores condiciones posibles.

Información de Firmantes del Documento

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:41:53
CSV : CYHP2G5J5XAWBAQR

MADRID

Los Centros Deportivos Municipales y las instalaciones deportivas básicas ofrecen una alternativa de ocio saludable para los vecinos y vecinas del Distrito, ya que la práctica deportiva se ha consolidado en las costumbres cotidianas de los ciudadanos logrando con ello una mejor calidad de vida y aparecen como puntos de encuentro esenciales en el día a día de las personas.

Esta circunstancia obliga a los servicios municipales a realizar un tremendo esfuerzo desde el punto de vista material y de recursos humanos, puesto que se atiende a miles de ciudadanos anualmente y continúa creciendo. Una vez concluido el proceso de consolidación y estabilización de empleo para los trabajadores municipales que desempeñan su labor en los centros deportivos municipales es posible ofrecer servicios de mayor calidad y profesionalidad.

Tal como se ha referido este año 2025 se han abierto nuevamente las piscinas de verano del Centro Deportivo Municipal Vicente del Bosque, lo que ha supuesto un esfuerzo presupuestario importante, pero que representa un equipamiento al que acuden muchos miles de personas durante la temporada de verano. Del mismo modo, se iniciaron las obras de la segunda fase que afectan a la piscina de infantil, que funcionará este verano de 2026 y las pistas de tenis que están fase de conclusión. Asimismo, está previsto que en este año 2026, comience la tercera fase de las obras que afectarán a la piscina cubierta, pabellón, edificio de vestuarios y dependencias administrativas. Una vez concluidas estas obras se habrá culminado el proceso de rehabilitación integral que se inició en el año 2024.

Dentro de la actividad desarrollada por el Distrito, también tiene un gran peso específico todo lo relacionado con la cultura. Así, los centros culturales, sin duda alguna, constituyen uno de los pilares fundamentales en lo referente a la prestación de servicios a los ciudadanos puesto que con ellos se materializa una de las actividades sectoriales que mayor importancia tiene en los distritos que es la promoción cultural, el ocio, el tiempo libre y la socialización de los individuos en entornos próximos y cercanos a su domicilio, ello se lleva a cabo fundamentalmente mediante el desarrollo de actividades y talleres programados que cuentan con una elevada demanda y exigen un alto nivel de calidad en estos servicios, que se refleja en el escaso número de reclamaciones recibidas en este ámbito. Además, es preciso hacer mención a las fiestas de los barrios que aparecen como lugares específicos donde poder disfrutar de espacios de lúdicos y esparcimiento. De este modo, se han unido a las fiestas tradicionales del Distrito, las que se han organizado en el barrio de Las Tablas y Peñagrande, con la colaboración de las entidades vecinales y que ha representado un éxito en el 2025 y está previsto que se celebren en el año 2026.

Por otro lado, está previsto que a lo largo del presente año 2026 comience a funcionar la nueva biblioteca del barrio de Montecarmelo que atenderá una elevada demanda espacios para el estudio, consulta de libros y actividades relacionadas con este campo.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:41:53
CSV : CYHP2G5J5XAWBAQR

Las competencias que tienen los distritos en el ámbito educativo se desarrollan fundamentalmente en dos campos. De una parte, el ejercicio de los trabajos de conservación, mantenimiento, reparación y mejora de los inmuebles, así como los contratos de servicios de las escuelas infantiles municipales. De otra parte, las actividades complementarias y extraescolares al servicio público educativo en sentido estricto, que sirven para conciliar la vida familiar y laboral y además ofrecer un complemento al currículo escolar.

En el primero de los aspectos se ha realizado obras de mejora y conservación en la práctica totalidad de los inmuebles destinado al servicio público educativo, para conseguir unas instalaciones en las mejores condiciones de uso posible, a fin de adaptar a los requisitos de la normativa sectorial en materia de seguridad y mejorar las condiciones para el desarrollo de la actividad educativa.

En consonancia con la propia naturaleza jurídica y política de los Distritos, como espacios de representación política y vecinal y canales de participación ciudadana se ha dado continuidad al proceso iniciado para mejorar los canales de comunicación y atención a los ciudadanos, bien sea de forma telemática o presencial. Esto ha permitido mantener un contacto directo con los vecinos y entidades ciudadanas que garantiza un conocimiento y percepción de la realidad del distrito desde un amplio espectro de perspectivas.

En otro orden de cosas, bajo principios de eficacia y eficiencia se han introducido consideraciones de índole técnica y jurídica en la prestación de los servicios que revierten en beneficio de los ciudadanos a través de procedimientos de atención telemática y presencial personalizada y otras alternativas que redundan en la mejora de la atención a la ciudadanía.

Por último, al igual que en años anteriores se han ejecutado obras de mejora en los inmuebles adscritos al distrito a lo largo del año 2025, fundamentalmente en los centros educativos realizando actuaciones de inversión en los mismos con la finalidad de mejorar sus condiciones de uso y adaptarlas a las necesidades específicas de la tipología y naturaleza del servicio que se presta en cada uno de ellos. Asimismo, se ha planificado a lo largo del año 2026, dar continuidad a los trabajos de mejora de las instalaciones el incremento de los equipamientos públicos del Distrito, en el ámbito de las competencias que tiene atribuidas. En este sentido, está previsto que a lo largo del año 2026 puedan entrar en funcionamiento nuevas instalaciones deportivas en el Distrito y comience las obras de rehabilitación del Teatro Madrid.

Información de Firmantes del Documento

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:41:53
CSV : CYHP2G5J5XAWBAQR

MADRID

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Durante el período objeto de evaluación se ha puesto de manifiesto que el número de reclamaciones recibidas ha sufrido un ligero incremento, pasando de 596 a 627, pero que entendemos que no es significativo, sino que obedece a diversas circunstancias y situaciones puntuales que se han ido recogiendo a lo largo de la presente memoria. Así, el resto de los indicadores y programas se mantienen prácticamente inalterables respecto del año anterior, es decir, seguimos en el mismo nivel de percepción de los ciudadanos respecto de los servicios públicos.

En lo que respecta a los procesos de recepción de información y respuesta a los ciudadanos se han consolidado el método establecido que permite optimizar recursos y tiempo para dar cumplida información en los plazos previstos por la normativa. Como consecuencia de ello se ha producido un avance en los tiempos de respuesta a las reclamaciones, puesto que, en el año 2024, se respondía en 20 o menos días a un 6,54% de las reclamaciones o sugerencias, mientras que en el año 2025 se ha incrementado este porcentaje a un 21,37% lo que evidencia una mejora sustancial. Del mismo modo, tan sólo se han respondido 2 reclamaciones fuera de plazo, que se puede considerar como una cantidad anecdótica. Por último, el tiempo de respuesta a los ciudadanos se ha visto reducido en diez días, contestando en una media de 41 días las reclamaciones.

En cualquier caso, seguimos en la línea de ofrecer al ciudadano una respuesta personalizada y específica del contenido de las comunicaciones, huyendo de generalidades y respuestas poco concretas.

Responsable de la Unidad Gestora
(Coordinador de Distrito)
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:41:53
CSV : CYHP2G5J5XAWBAQR

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO DE HORTALEZA

Información de Firmantes del Documento

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

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

CULTURA

a) RECUPERACIÓN DE LAS CLASES NO IMPARTIDAS POR EL RETRASO DEL INICIO DE CURSO 24/25 Y DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE DE LAS HORAS NO IMPARTIDAS

Las reclamaciones presentadas durante el primer semestre del año 2025 fueron una continuación de las reclamaciones presentadas en el último trimestre del año 2024.

Los talleres comenzaron el día 15 de octubre de 2024 en lugar del 1 de octubre del mismo año, lo que derivó en la obligación de recuperar todas las horas no impartidas. Esta recuperación se llevó a cabo durante el curso 24/25, por tanto, durante los meses de enero a junio de 2025, con la reiteración por parte de algunos usuarios sobre la recuperación de las clases y la devolución de las horas no impartidas en este periodo de tiempo.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

b) AMPLIACIÓN DEL HORARIO DE LAS SALAS DE ESTUDIO DEL DISTRITO (SALA DE ESTUDIO DE MOTILLA DEL PALANCAR, SALAS DE ESTUDIO UBICADAS EN LOS CENTROS CULTURALES SANCHINARRO, HORTALEZA Y CARRIL DEL CONDE).

Los usuarios de las salas de estudio del Distrito de Hortaleza, en los periodos de exámenes solicitan ampliación de horario de apertura en dichas salas, siendo el horario de cierre solicitado a las 24:00 horas, en lugar de su horario habitual, 22:00 horas.

c) FALTA DE PROFESORES EN TALLERES CONCRETOS.

En los meses de enero 2025 y octubre de 2025, al inicio de curso, la empresa adjudicataria de impartir los talleres en los centros culturales tuvo problemas para cubrir todos los puestos de monitores.

DEPORTES

Al objeto de realizar un estudio lo más fiel a la realidad, este punto se divide en cuatro apartados, CDM Hortaleza, CDM Luis Aragonés, CDM Los Prunos y JJDDMM. Ya que cada uno cuenta con sus peculiaridades, siendo diferentes las demandas de los ciudadanos.

CDM HORTALEZA (237 SyR)

- **Demanda de más profesorado y/o ausencia de este. Mayor oferta de actividades. (48)**

Nos encontramos con 48 SyR referentes a estos conceptos (**20,25% del total**), prácticamente todas ellas registradas en el primer trimestre del año (32 de las 48).
Los procesos de estabilización, la ausencia de la cobertura de IT del personal, unidos a otras situaciones sobrevenidas, sumados a la gran demanda de actividad física de un barrio que ha incrementado enormemente su población en la última década hace que actualmente la oferta no pueda dar cabida a las necesidades del Distrito, repercutiendo directamente en el servicio y la interposición de reclamaciones al respecto.

- **Mantenimiento de la instalación. (31)**

Con el **13,08%** sobre el total de reclamaciones, cabe destacar las recibidas en relación, no tanto al mantenimiento preventivo de las instalaciones, sino con relación a todas aquellas anomalías producidas por la antigüedad de la instalación.

- **Atención en taquilla. (25)**

El 10,55% de las reclamaciones pertenecen a la atención en la taquilla del centro deportivo, más concretamente por la falta de atención debido a la ausencia de esta categoría. Los procesos de estabilización del personal que presta servicio en taquilla se dio durante el segundo trimestre del año registrándose 16 de las 25 SyR totales de este apartado. Este proceso se unió a la apertura de la piscina de verano, agravando la situación. Es significativo destacar que durante el primer trimestre del año no se registró ninguna reclamación a este servicio y durante el último trimestre del año solo fueron 2.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

- **Reservas a través de la APP. (21)**

Suman el **8,86%** del total, Al igual que sucede en el primer apartado los procesos de estabilización del personal deportivo llevaron consigo una disminución en la oferta de actividades abiertas las cuales se reservan a través de la aplicación las cuales se completaban en minutos. 14 de las 21 reclamaciones se registraron en el primer trimestre.

- **Cancelación alquileres o clases abiertas por lluvia. (13)**

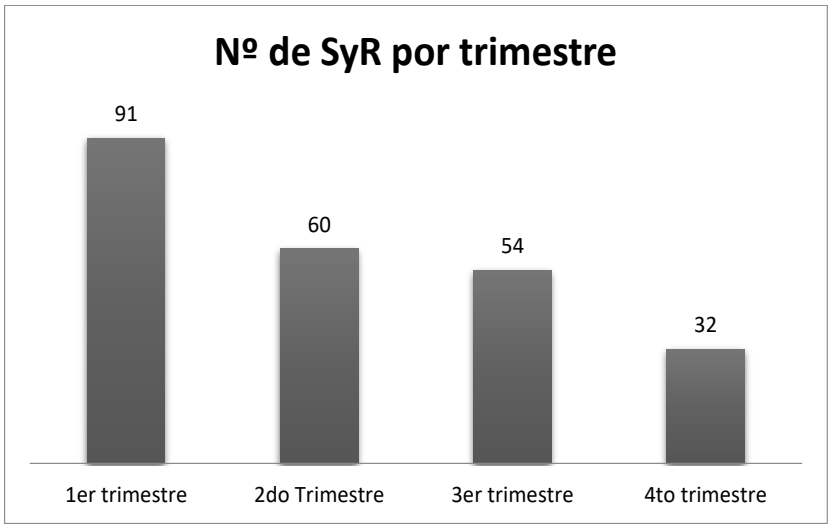
Suman el **5,48%** del total. Si bien este es un aspecto que se recoge en la ordenanza de precios públicos por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños, genera controversia entre los usuarios al no existir compensación económica tras la cancelación de la actividad por motivos climatológicos adversos.

- **Felicitaciones. (10)**

Todas ellas esta relacionadas a la correcta prestación del servicio por parte del personal, principalmente deportivo y de atención en taquilla.

- **Distribución anual de las SyR.**

En lo referente al número de SyR recibidas a lo largo del año esta se ha visto claramente marcado por los procesos de estabilización. La dificultad para la correcta prestación del servicio fue atenuándose a lo largo del 2025 quedando la distribución de las SyR de la siguiente manera:



<u>CDM LUIS ARAGONÉS (217 SyR)</u>

- **Demanda de más profesorado y/o ausencia de este. Mayor oferta de actividades. (82)**

Con un **37,78%** del total de las reclamaciones recibidas es claramente el aspecto más relevante a destacar. Al igual que ha sucedido en el resto de los centros deportivos de Madrid los procesos de estabilización del personal deportivo han provocado graves trastornos a la hora de poder impartir las clases a los usuarios. Solo durante el primer trimestre del año se registraron 59 de las 82 reclamaciones relativas a este apartado.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

- **Mantenimiento de la instalación. (28)**

Con el **12,09%** sobre el total de reclamaciones. Cabe destacar las recibidas en relación a la falta de agua en unos aseos exteriores que impiden prestar este servicio próximo a los campos de futbol, siendo necesario desplazarse a otros que, si bien no se encuentran muy alejados, no están pegados a estas unidades deportivas.

- **Cambios de programación y/o cancelación de clase abiertas. (19)**

La falta de cobertura de los monitores que se encuentran en IT, que se han jubilado o que han estabilizado en otra plaza distinta a la que venían desempeñando ha provocado la cancelación de clase abiertas, ya que la asistencia a estas se realiza de forma puntual, sin haber realizado un pago previo como sucede en los grupos cerrados. El porcentaje sobre el total de reclamaciones es el **8,75%.**

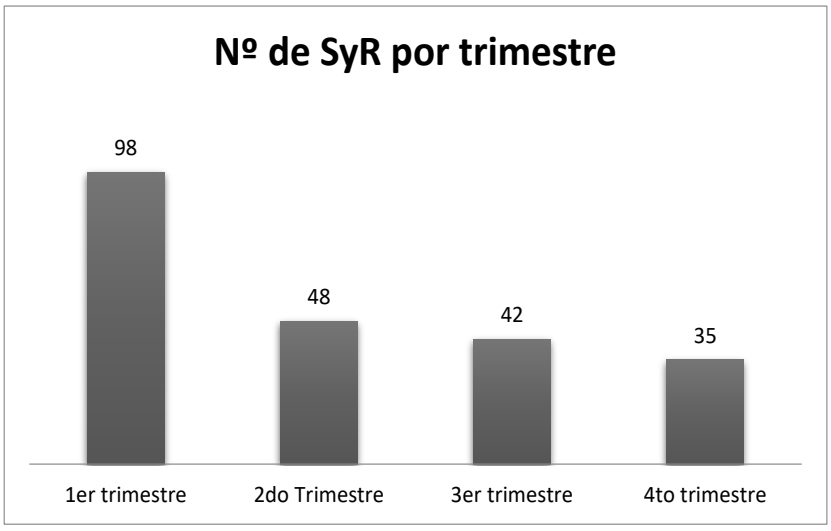
Así mismo, la obligatoriedad en el cumplimiento con las premisas establecidas por la ley de profesiones del deporte de la Comunidad de Madrid ha obligado a diferentes reajustes de la programación deportiva.

- **Apertura pistas de tenis. (18)**

Con el **8,29%** sobre el total de reclamaciones. La reparación defectuosa de dos de las tres pistas de tenis del centro deportivo obligó a que estas permanecieran cerradas hasta que la empresa concesionaria de la obra ejecuto las reparaciones pertinentes para poder abrirlas al público. Creando el malestar lógico entre los usuarios que no comprendían la demora en la apertura de estas.

- **Distribución anual de las SyR.**

En lo referente al número de SyR recibidas a lo largo del año esta se ha visto claramente marcado por los procesos de estabilización. La dificultad para la correcta prestación del servicio fue atenuándose a lo largo del 2025 quedando la distribución de las SyR de la siguiente manera:



Información de Firmantes del Documento
MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF
MADRID

CDM LOS PRUNOS (21 SyR)

- **Deterioro instalaciones. (10)**

Con el **41,62%** sobre el total de reclamaciones, se encuentran las recibidas con relación al deterioro de las instalaciones o la falta de cuidado de algunos de sus servicios complementarios como saunas jacuzzi o similares.

JUEGOS DEPORTIVOS MUNICIPALES (2 SyR)

- **Más plazas y arbitraje.**

El dato de SyR recibidas con relación a los JJDDMM es puramente anecdótico. Las dos reclamaciones recibidas a lo largo del año con respecto este apartado hace referencia a la solicitud de más plazas y a un incidente en el arbitraje.

SERVICIO JURIDICO

1.1.- SECCIÓN DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES

1.- 502 2025 035232.- Problemas para contactar con el negociado de autorizaciones para tener información de un expediente iniciado. El exp. fue decretado denegando la reserva de estacionamiento para motos que solicitaba. Se envió notificación, pero no fue aceptada por el interesado. Se le informa.

2.- 502 2025 036605.- Reserva aparcamiento movilidad reducida, se le comunica que se envía el expediente a Movilidad.

3.- 502 2025 037877.- Vecino con problemas de accesibilidad a una calle. Se informa a policía. Caduca SyR. Se inicia SyR: 502 2025 046579.- Se deriva a Urbanismo.

4.- 502 2025 042563.- distintos trámites:

- extinción de quiosco de prensa avda. San Luis, 56.

- pasos de cebra avda. San Luis. - cortes setos y pongan luces.- se remite a Movilidad.

5.- 502 2025 046567.- Utilización espacio público por un Colegio privado, colegio Neerlandés. Solicita poner valla de protección por peligrosidad. Se comunica a Policía, a Educación.

6.- 502 2025 046638.- solicita ajuste de liquidaciones de 3 pasos de vehículos.

7.- 502 2025 050142.- información sobre su paso de vehículos, se le informa que está a nombre de la cooperativa de viviendas y se le dice demostrar y enviarnos solicitud.

8.- 502 2025 050302.- información sobre devolución de ingresos indebidos, por paso de vehículos.

9.- 502 2025 074426.- solicita quiosco de bebida, puesto permanente no desmontable. Se le informa que lo solicite con instancia.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

Causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal:

Se han recibido 9 SyR:

- Insatisfacción ciudadana, 4 SyR:
    - No poder contactar con el negociado de autorizaciones.
    - Accesibilidad a una calle por obras.
    - Cortar setos y poner luces en un paso de cebra.
    - Utilización de espacio público por un colegio privado, con riesgo de una vaya para los niños.
- Información del ciudadano para un trámite, 5 SyR:
    - Aparcamiento de movilidad reducida.
    - 3 de Actualizar titular paso vehículos.
    - Quiosco de bebida.

1.2.- SECCIÓN DE DISCIPLINA URBANÍSTICA Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

1.- 502/2024/052312 -Presentada por el interesado en el procedimiento sancionador 118/2024/02010 por la imposibilidad de acceder a la notificación electrónica del acuerdo de inicio del procedimiento, por cambio de denominación social, objeto social y modificación estatutaria, se notificó correctamente a través de correo postal y se incluyó los nuevos datos en el mencionado expediente para futuras notificaciones.

2.- 502/2025/000229.- Solicitud de retirada de un quiosco de prensa en la Avenida de San Luis n.º 56. Se dará tramitación a la licitación de un contrato de servicios que incluye la retirada de este tipo de quioscos en la vía pública.

3.- 502/2025/000231 – Solicitud de retirada de un quiosco de prensa en la Avenida de San Luis n.º 2. Se dará tramitación a la licitación de un contrato de servicios que incluye la retirada de este tipo de quioscos en la vía pública.

4.- 502/2025/000061 - Solicitud de retirada de un quiosco de prensa en la Avenida de San Luis n.º 56. Se dará tramitación a la licitación de un contrato de servicios que incluye la retirada de este tipo de quioscos en la vía pública.

5.- 502/2025/004526-1 – Requerimiento a propietarios de la adecuada conservación de zona ajardinada privada en la C/ Gomeznarro n.º 498. Se abrió expediente de disciplina urbanística n.º 118/2025/00345 y se solicitó informe a la Dirección de Gestión del Agua y Zonas Verdes a efectos de emitir orden de ejecución. Actualmente archivado.

6.- 502/2025/011190-1 – Mal estado de conservación del solar sito en la Calle Rafael Vega n.º 8. Se procedió abrir expediente de disciplina urbanística n.º 118/2025/00553 y se solicito informe al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana. Actualmente archivado.

7.- 502/2025/006721.- Solicitud de duplicado de placa de paso de vehículos por extravío en la borrasca Filomena. Dio lugar al expediente 118/2025/00263 en el que se expidió distintivo para la adquisición de la placa de señalización solicitada.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

8.- 502/2025/017002.- Solicitud de retirada de un quiosco de prensa abandonado en la Avenida San Luis n.º 2. Se dará tramitación a la licitación de un contrato de servicios que incluye la retirada de este tipo de quioscos en la vía pública.

9.- 502/2025/023086.- Solicitud de información sobre autorización para la venta en la vía pública. Dio lugar al expediente 118/2025/01020 para la instalación de un puesto de venta ambulante. Se dicto Decreto del Concejal Presidente del Distrito de Hortaleza por la que se deniega por ser presentada la solicitud fuera de plazo.

10.- 502/2025/024273.- Solicitud de supresión de un paso de vehículos en la Calle Pegaso n.º 40. Se abrió expediente n.º 118/2023/01813. Dicho expediente sufrió retrasos por el alto volumen de expedientes en el Negociado de Autorizaciones.

11.-502/2025/025104.- Solicitud de retirada de un quiosco de prensa en la Avenida de San Luis n.º 2. Se dará tramitación a la licitación de un contrato de servicios que incluye la retirada de este tipo de quioscos en la vía pública.

12.- 502/2025/025681.- Solicitud de retirada de tres quioscos de prensa sitos en la Calle Costa del Sol c/v Avenida de San Luis, Calle Valdetorres de Jarama n.º 21 y Glorieta Sandro Pertini. Se dará tramitación a la licitación de un contrato de servicios que incluye la retirada de este tipo de quioscos en la vía pública.

13.- 502/2025/025619-1.- Solicitud de actuación en el solar sito en la Calle Méntrida n.º 57 que presentaba maleza y suciedad. Se abrió expediente 118/2025/01091 y se solicitó informe al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana para la emisión de informe y emitir la correspondiente orden de ejecución. Actualmente pendiente de informe de comprobación de las actuaciones ordenadas.

14.- 502/2025/031497.- Reclamación por los inconvenientes de las obras que se estaban realizando en la Calle Pedroñeras n.º 28. Se pidió disculpas por los inconvenientes ocasionados por la realización de las obras, que fueron autorizadas en el expediente 350/2024/21695.

15.- 502/2025/034628.- Reclamación limpieza de solares en la Calle Rafael Vega n.º 15 y Calle Rosa de Castro n.º 2 C. Parcelas de titularidad municipal enviado al Área de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.

16.- 502/2025/037931.- Petición de construcción de una rampa que permita la accesibilidad de la Comunidad de Propietarios de la Calle Vicente Morales n.º 2. Se procedió abrir expediente de disciplina urbanística n.º 118/2025/01882 y se solicitó informe al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana sobre las medidas propuestas para dotar de accesibilidad a la mencionada Comunidad.

17.- 502/2025/043378.- Reclamación limpieza de solar ubicado en la Calle Julio Caro Baroja n.º 89. Se remitió al Área de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad por ser un solar de titularidad municipal.

18.-502/2025/044561.- Petición de retirada de vehículo y árboles quemados. Se da traslado a la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos y a la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes.

19.- 502/2025/041853.- Petición de retirada de postes de la luz. Se envío al Área de Gobierno de Obras y Equipamientos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

20.- 502/2025/044465.- Solicitud de retirada de un quiosco de prensa en la Avenida de San Luis n.º 7. Se dará tramitación a la licitación de un contrato de servicios que incluye la retirada de este tipo de quioscos en la vía pública.

21.- 502/2025/041752.- Requerimiento de limpieza generada por la actividad del Carrefour. Se remitió al servicio de disciplina de la Agencia de Actividades.

22.- 502/2025/071147.- Ocupación banda de estacionamiento con materia de obra en la Calle Isla de Cuba, n.º 8 B y C. Pese a tener licencia para la construcción de pasos de vehículos no se autorizó la ocupación de la vía pública por lo que se procedió abrir los expedientes de Disciplina Urbanística n.º 118/2025/02812 y 118/2025/02813 ambos pendientes de informe del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana.

A lo largo del ejercicio 2025 se ha llevado a cabo un análisis de las 22 comunicaciones registradas en el sistema de sugerencias y reclamaciones. Este estudio retrospectivo ha permitido identificar un conjunto de causas y motivos que explican la presentación de dichas comunicaciones por parte de la ciudadanía. En términos generales, los asuntos planteados reflejan preocupaciones vinculadas al uso, mantenimiento y convivencia en los espacios públicos.

Entre los motivos más recurrentes se encuentra el abandono de quioscos en desuso, cuya presencia genera una sensación de deterioro urbano. La ciudadanía ha manifestado inquietud por el impacto visual negativo que estos elementos producen, así como por los riesgos asociados a su degradación, tales como acumulación de residuos, actos vandálicos o inseguridad en su entorno inmediato.

Otro bloque significativo de reclamaciones está relacionado con las molestias derivadas de obras. Las quejas se centran, principalmente, en el ruido, la ocupación prolongada de la vía pública y las dificultades de movilidad que estos generan. En algunos casos, se ha señalado la ausencia de medidas adecuadas para minimizar el impacto en residentes, comercios y peatones, lo que ha incrementado la percepción de incomodidad.

Asimismo, se ha detectado un número relevante de comunicaciones vinculadas al estado de conservación de los solares, especialmente aquellos que permanecen sin uso o sin un mantenimiento adecuado. Las reclamaciones apuntan a la presencia de vegetación espontánea, residuos y falta de cerramiento, factores que afectan tanto a la salubridad como a la imagen del entorno urbano. La ciudadanía ha expresado su preocupación por la falta de actuaciones preventivas y por la necesidad de establecer mecanismos de control más eficaces.

Durante este periodo se ha observado que muchas personas han utilizado el sistema de sugerencias y reclamaciones para pedir actuaciones que no deben gestionarse por esta vía. En lugar de presentar una queja o una propuesta de mejora, algunos usuarios han enviado solicitudes que requieren otros trámites o canales específicos del Ayuntamiento.

Entre los casos más habituales se encuentran peticiones de información personalizada, solicitudes de permisos, avisos que requieren una actuación inmediata o trámites administrativos que deben hacerse mediante instancias generales o a través de los servicios correspondientes. Aunque estas comunicaciones muestran interés por parte de la ciudadanía, no encajan en la finalidad del sistema, que está pensado para recoger opiniones, incidencias y propuestas relacionadas con el funcionamiento de los servicios públicos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

Este uso incorrecto provoca varios efectos. Por un lado, dificulta el análisis real de las quejas y sugerencias, ya que se mezclan con solicitudes que no corresponden. Por otro, obliga a redirigir muchas de estas comunicaciones a otros departamentos, lo que retrasa la atención tanto de estas peticiones como de las reclamaciones que sí están bien presentadas. Además, puede generar una percepción errónea entre los usuarios, que a veces interpretan la falta de respuesta inmediata como una deficiencia del sistema, cuando en realidad se debe a que no es el canal adecuado.

En conclusión, las sugerencias y reclamaciones presentadas durante 2025 evidencian una ciudadanía activa y comprometida con la mejora del entorno urbano.

SERVICIOS SOCIALES

Red Centros de servicios sociales o de atención social Primaria:

Durante el año 2025, el análisis de las Sugerencias y Reclamaciones (SyR) recibidas en los Centros de Servicios Sociales muestra que la mayoría de las incidencias ciudadanas se concentraron en **dos grandes ámbitos**, ambos vinculados a la accesibilidad del servicio:

1. los **plazos de espera para ser atendidos**, y
2. las **dificultades para contactar telefónicamente** con los centros.

Ambos asuntos superaron con claridad el umbral del 5% establecido como criterio de relevancia estadística, y se consideran indicadores directos del nivel de insatisfacción ciudadana respecto a la atención prestada.

1. Plazos de espera para ser atendidos:

Este fue el motivo de reclamación más frecuente durante el ejercicio. Los ciudadanos manifestaron principalmente:

- Tiempos prolongados para obtener la cita inicial con su trabajador/a social.
- Percepción de falta de información sobre los plazos reales de tramitación.
- Sensación de desajuste entre la urgencia de las situaciones sociales y los tiempos de respuesta.

El volumen de SyR en este ámbito refleja una problemática estructural derivada de la alta demanda de atención social y de los recursos disponibles. Estas reclamaciones apuntan a la necesidad de continuar revisando los mecanismos de asignación de citas, priorización y comunicación con la ciudadanía.

2. Comunicación telefónica con los centros de Servicios Sociales.

El segundo motivo con mayor impacto estuvo relacionado con las dificultades de las personas usuarias para comunicarse telefónicamente con los centros. Entre las quejas más habituales destacan:

- Llamadas que no llegan a ser atendidas.
- Necesidad de insistir en múltiples ocasiones para contactar.
- Frustración por no recibir respuesta en momentos considerados urgentes por los usuarios.

Este grupo de incidencias pone de manifiesto la importancia de mejorar los canales de atención no presencial y de reforzar los sistemas de comunicación con la ciudadanía.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

Red Centros Municipales de Mayores.

Durante el ejercicio 2025, las Sugerencias y Reclamaciones (SyR) presentadas en los Centros Municipales de Mayores se concentraron de manera clara en tres grandes ámbitos, todos ellos relacionados con el funcionamiento general de los centros y la calidad de los servicios prestados.

1. Mantenimiento de las infraestructuras. Fue el principal motivo de reclamación registrado en los centros. Los usuarios señalaron diversas incidencias relacionadas con:

- Deterioro de espacios interiores (pinturas, climatización, carpinterías, mobiliario).
- Problemas recurrentes en aseos y zonas comunes.
- Retrasos en la resolución de incidencias ya comunicadas.
- Sensación de falta de actualización o renovación de instalaciones.

Este conjunto de reclamaciones refleja la necesidad de reforzar la planificación del mantenimiento y mejorar los tiempos de respuesta para garantizar que los centros se mantengan en condiciones adecuadas para las personas mayores.

2. Cambio de profesores en las actividades El segundo motivo más frecuente estuvo relacionado con la variación en el profesorado encargado de talleres y actividades. Las quejas se centraron en:

- Cambios de profesores no comunicados o comunicados con escaso margen.
- Pérdida de continuidad en actividades de carácter estable (gimnasia, memoria, manualidades, baile, etc.).
- Percepción de descenso en la calidad o en el estilo de enseñanza tras los relevos.

Este motivo apunta a la importancia que la continuidad y estabilidad del profesorado tienen para las personas mayores, así como a la necesidad de mejorar la comunicación previa de los cambios que resulten inevitables.

3. Apertura de las cafeterías de los centros El tercer bloque de reclamaciones se vinculó al **cierre prolongado de las cafeterías**, un servicio especialmente valorado por los usuarios por su función social y de convivencia. Entre las quejas más habituales destacan:

- Ausencia prolongada del servicio sin fechas claras de reapertura.
- Percepción de deterioro de la vida social en el centro debido al cierre.
- Falta de información sobre los motivos o el estado de la tramitación para la nueva concesión.

Este motivo pone de manifiesto la importancia estratégica de las cafeterías como espacio de encuentro, descanso y socialización.

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Las SYR recibidas que superan el 5% de la entrada total en nuestro servicio de medio ambiente y escena urbana, están relacionadas con las IDBs.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

Instalaciones deportivas básicas:

Fundamentalmente se han recibido reclamaciones respecto a los siguientes aspectos:

- El alumbrado de las IDBs.
- Elementos de conservación: incidencias en los elementos de juego, pavimentos y cerramiento exterior.

El número de reclamaciones con la categoría de las instalaciones deportivas básicas han sido de un total de 131 reclamaciones de un total de 332 recibidas en el servicio, es decir el 39,46%. De estas, corresponden al alumbrado de las IDBs un 29% y a incidencias en los elementos de conservación un 60,30% y el 17,56 % restante a otros

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

CULTURA

a) RECUPERACIÓN DE LAS CLASES NO IMPARTIDAS POR EL RETRASO DEL INICIO DE CURSO 24/25 Y DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE DE LAS HORAS NO IMPARTIDAS

Se flexibilizan los horarios y usos de espacios para garantizar que las horas no impartidas puedan ser recuperadas en todos los cursos y talleres.

No se contempla la devolución del importe correspondiente a las horas no impartidas, pues estas se van a recuperar a lo largo del curso.

b) AMPLIACIÓN DEL HORARIO DE LAS SALAS DE ESTUDIO DEL DISTRITO (SALA DE ESTUDIO DE MOTILLA DEL PALANCAR, SALAS DE ESTUDIO UBICADAS EN LOS CENTROS CULTURALES SANCHINARRO, HORTALEZA Y CARRIL DEL CONDE).

De acuerdo con lo previsto desde hace varios años, se amplía el horario de cierre de las salas de estudio hasta las 24:00 horas.

c) FALTA DE PROFESORES EN TALLERES CONCRETOS.

La empresa adjudicataria de la impartición de los talleres resuelve la situación de diversas formas.

DEPORTES

Durante el último ejercicio, el volumen más significativo de reclamaciones registradas en los CDM de gestión directa del distrito estuvo relacionado con la falta de personal y con las incidencias derivadas de las ausencias de trabajadores. Para afrontar esta situación se han implementado las siguientes actuaciones:

- Información actualizada y transparente a los usuarios sobre la situación excepcional generada por los procesos de estabilización.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

- Solicitud de coberturas de personal con la máxima rapidez posible, así como seguimiento continuo del estado de dichas solicitudes.
- Revisión de la RPT y análisis de las posibles necesidades no cubiertas.
- Reorganización de la programación deportiva, ajustándola a la nueva disponibilidad de recursos humanos en los centros.

En cuanto a las reclamaciones vinculadas al mantenimiento de las instalaciones, se han adoptado las siguientes medidas:

- Revisión semanal de las incidencias junto con la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento del distrito.
- Elaboración de un plan de actuaciones y mejoras prioritarias para el año 2026.
- Optimización de los protocolos internos de mantenimiento en los centros deportivos.

Otras reclamaciones que también alcanzaron cierta relevancia quedaron resueltas mediante la aplicación de las medidas correctoras ya mencionadas en apartados anteriores.

Respecto a las SyR relacionadas con el CDM Los Prunos, cuya gestión se realiza mediante concesión de servicios, se ha procedido a:

- Solicitar a la empresa concesionaria una revisión exhaustiva del estado de todos los elementos deteriorados y la ejecución de las reparaciones necesarias.

Finalmente, en relación con las reclamaciones vinculadas a la organización de los Juegos Deportivos Municipales, se han puesto en marcha las siguientes acciones:

- Refuerzo del equipo responsable de la gestión de los JJDDMM y del resto de eventos deportivos del distrito.

SERVICIO JURIDICO

2.1 SECCIÓN DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES

Se realizan actuaciones de información tanto al ciudadano como de traspaso de la información a policía, al Departamento de Educación, al Área de Movilidad, en los casos que se precisa, dando respuesta al ciudadano tanto por insatisfacción como por desconocimiento de los trámites a llevar a cabo en la gestión de su problema. El sistema SyR es ágil para el ciudadano, es contestado inmediatamente por la administración municipal y se le resuelve la duda eficazmente.

2.1.- SECCIÓN DE DISCIPLINA URBANÍSTICA Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

En relación con los asuntos previamente señalados - como el abandono de quioscos, las molestias derivadas de obras y el estado de conservación de los solares - se han llevado a cabo diversas actuaciones que han tenido, tienen o tendrán una incidencia clara y directa en su resolución. Estas medidas se han orientado a corregir las situaciones detectadas, mejorar el entorno urbano y garantizar una respuesta adecuada a las necesidades planteadas por la ciudadanía.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

Entre las actuaciones realizadas destaca la apertura de expedientes administrativos, esta medida ha sido especialmente relevante en situaciones que requerían una intervención, como solares sin mantenimiento o incumplimientos de obligaciones de conservación.

Asimismo, se han emitido órdenes de ejecución dirigidas a los propietarios o responsables de los inmuebles o espacios afectados. Estas órdenes han tenido un impacto directo en la mejora del entorno, ya que han obligado a realizar trabajos de limpieza, reparación, vallado, retirada de elementos en mal estado o cualquier otra actuación necesaria para corregir las deficiencias detectadas.

Otra actuación con incidencia directa ha sido la petición de informes técnicos, que ha permitido valorar con precisión el estado de cada situación y determinar las actuaciones más adecuadas. Estos informes han servido para fundamentar las decisiones adoptadas y para planificar intervenciones concretas cuando era necesario.

Además, se han llevado a cabo otras medidas complementarias que también han tenido un efecto directo sobre los asuntos tratados, como:

- Seguimiento de las actuaciones ordenadas, para comprobar su correcta ejecución.
- Derivación de determinados casos a las Áreas competentes, cuando la solución requería una actuación especializada.

En conjunto, todas estas actuaciones han contribuido de manera clara y directa a abordar los problemas detectados, mejorar el estado de los espacios afectados y dar una respuesta efectiva a las sugerencias y reclamaciones presentadas.

SERVICIOS SOCIALES

1.- En los Centros de Atención Social Primaria.

Además de las medidas estructurales adoptadas para mejorar la accesibilidad y los tiempos de respuesta del servicio, desde el Departamento de Servicios Sociales se ha consolidado durante el 2025 una **línea de actuación centrada en la atención directa y personalizada** a los ciudadanos que presentan una Sugerencia o Reclamación (SyR).

Con el fin de ofrecer una respuesta más cercana, transparente y ajustada a las necesidades de cada persona, el personal técnico del departamento en muchas ocasiones **contacta directamente con los usuarios y usuarias**, habitualmente mediante llamada telefónica, para:

- Escuchar de primera mano la situación planteada.
- Explicar las causas y circunstancias del funcionamiento del servicio.
- Facilitar información y orientación adaptada a cada caso.
- Realizar las derivaciones o gestiones necesarias cuando corresponde.
- Trasladar una respuesta comprensible y en un tono próximo.

Aunque, finalmente el ciudadano siempre recibe el informe final y formal por escrito, esta práctica en ocasiones, muestra **proximidad, respeto y una comunicación directa**, que contribuyen a reducir la sensación de distancia institucional y refuerza la confianza de la

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

ciudadanía en el sistema. La respuesta personalizada permite, además, detectar incidencias de manera temprana y actuar con mayor agilidad, especialmente en situaciones que requieren intervención urgente o prioritaria.

Para dar respuesta directa a las reclamaciones ciudadanas relacionadas con los **tiempos de espera para obtener cita**, la **dificultad de acceso al servicio** y los **problemas de atención telefónica**, durante 2025 se ha avanzado de forma significativa en la implantación del **nuevo Sistema de Información y Acogida**, impulsado por el Área de Gobierno competente.

Este nuevo modelo tiene como objetivo **ofrecer una atención inmediata y más accesible**, tanto presencial como telemática, permitiendo gestionar de forma más ágil las demandas ciudadanas y priorizar adecuadamente los casos urgentes.

- **Atención inmediata en mostradores**: Los centros han comenzado a ofrecer una primera atención directa desde los puestos de acogida, permitiendo resolver consultas sencillas, orientar trámites básicos y detectar desde el inicio las situaciones que requieren intervención prioritaria.
- **Refuerzo de los canales telemáticos**: Se han habilitado procedimientos de acogida a través de **correo electrónico** y **teléfono**, lo que permite derivar, registrar o filtrar solicitudes sin necesidad de esperar a una cita presencial. Esto contribuye a reducir la carga administrativa y a mejorar la accesibilidad del servicio.
- **Clasificación y priorización de demandas**: El sistema incorpora criterios homogéneos para **identificar casos urgentes o prioritarios**, facilitando su derivación inmediata a los equipos profesionales. Con ello se ha reforzado la capacidad de respuesta ante situaciones sociales de especial gravedad o riesgo.
- **Agilización de citas y tramitaciones**: Al resolver una parte de la demanda desde los mostradores y canales telemáticos, se ha reducido la acumulación de citas para cuestiones simples y se han liberado agendas para mejorar los tiempos de atención profesional.

La implantación progresiva de este nuevo servicio está orientada a:

- Reducir las **listas de espera**.
- Acortar los **plazos de atención inicial**.
- Disminuir el número de llamadas no atendidas y mejorar la comunicación con la ciudadanía.
- Ofrecer una atención más homogénea, accesible y centrada en la urgencia social.

2.- <u>En los Centros Municipales de Mayores.</u>

En relación con los ámbitos de mejora identificados a partir de las SyR recibidas en 2025, principalmente el estado de las infraestructuras, la inestabilidad del profesorado en las actividades y el cierre de las cafeterías se han impulsado diversas actuaciones orientadas

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

a corregir de manera directa estas incidencias y mejorar la calidad del servicio ofrecido a las personas mayores.

1. Refuerzo de la comunicación y coordinación con los servicios responsables del mantenimiento

Con el fin de agilizar la resolución de incidencias en las instalaciones y mejorar el estado general de los centros, se ha intensificado la comunicación operativa con el Servicio de Escena Urbana , Medio Ambiente y Movilidad

Esta coordinación más estrecha permite:

- Transmitir incidencias de mantenimiento de forma más inmediata.
- Hacer seguimiento más frecuente de las reparaciones pendientes.
- Priorizar las actuaciones en aquellos centros con averías reiteradas o de mayor impacto.

2. Coordinación diaria con la empresa de animación sociocultural

Para abordar las reclamaciones relacionadas con los **cambios de profesorado** y la falta de continuidad en determinadas actividades, se ha reforzado la coordinación con la empresa adjudicataria de animación sociocultural.

Entre las medidas adoptadas destacan:

- **Reuniones y contactos operativos frecuentes**, que permiten anticipar necesidades de sustitución o ajustes en las actividades.
- **Seguimiento diario del profesorado asignado**, mejorando la estabilidad de las actividades y reduciendo cambios inesperados.
- **Comunicación previa a los usuarios** en caso de modificaciones inevitables, evitando situaciones de desinformación o sorpresa.

3. Impulso del nuevo contrato de cafeterías para su reapertura

Ante el elevado volumen de reclamaciones relativas al cierre de las cafeterías, se ha trabajado en la **promoción y avance del nuevo contrato de gestión**, con el objetivo de garantizar su reapertura en los próximos meses. La reapertura prevista permitirá recuperar un espacio esencial para la convivencia, la socialización y el bienestar de las personas mayores usuarias de los centros.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

URBANISMO:

Solicitud de información

Información sobre parcelas y/o solares municipales, obras de ascensores, declaraciones responsables información sobre edificación, accesibilidad finca privada, seguridad vial y sobre procedimiento de expediente de disciplina para denuncia. Se informa al interesado sobre las actuaciones del Ayuntamiento para las parcelas sobre las que solicita información.

EDUCACIÓN Y JUVENTUD:

Colegios de Educación Infantil y Primaria:

Las incidencias que se han recibido son sobre trabajos de mantenimiento y conservación. Se indica que todas las incidencias han sido solucionadas o comunicadas a la Comunidad de Madrid por ser de su competencia.

Escuelas Infantiles:

Las reclamaciones recibidas han sido sobre incidencias relativas a climatización y elementos de conservación, siendo solucionadas por parte de la empresa de mantenimiento.

SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN:

Centros culturares, Centros Municipales de Mayores y Centros de Servicios Sociales.

Las incidencias recibidas sobre climatización y goteras han sido solucionadas por parte de la empresa de mantenimiento

DEPORTES:

CDM Hortaleza:

Fundamentalmente se ha recibido alguna reclamación por problemas en las instalaciones de climatización y de agua caliente sanitaria del centro deportivo.

Respecto a las incidencias en la climatización por calor se debió, a quejas producidas en el pabellón en episodios de olas de calor que hicieron que hubiera que variar la programación del horario y de la temperatura en el pabellón para lo cual se dio traslado al servicio de mantenimiento para ajuste y revisión de los equipos.

Respecto a la~~s~~ incidencia~~s~~ por no funcionamiento de agua caliente en los vestuarios, se dio traslado a mantenimiento para revisar y solventar

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

CDM Luis Aragonés:

Fundamentalmente se han recibido reclamaciones por incidencias en mantenimiento, las cuales han sido trasladadas al servicio de conservación para subsanación y en la instalación de agua en los vestuarios del campo de futbol y fuentes de beber, las cuales están relacionadas con la red de abastecimiento del centro para lo cual se han comenzado los estudios técnicos para posteriormente realizar el correspondiente proyecto de renovación.

Instalaciones deportivas básicas

Fundamentalmente se han recibido reclamaciones respecto a los siguientes aspectos:

El alumbrado de las IDBs se vandaliza de forma recurrente modificando los relojes programadores de las instalaciones y rompiendo las cerraduras de los cuadros eléctricos. Cada una de las reclamaciones se ha trasladado al servicio de mantenimiento para su subsanación.

Incidencias en los elementos de juego, pavimentos y cerramiento exterior:

La rotura de tableros, aros y/o porterías en determinadas ocasiones es producida por un uso inadecuado de las instalaciones o como consecuencia de la vandalización de los elementos. Cada una de las reclamaciones se ha trasladado al servicio de mantenimiento para su subsanación y en caso de finalización de la vida útil de los elementos e instalaciones han comenzado los estudios técnicos para posteriormente realizar el correspondiente proyecto de renovación.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

CULTURA

a) RECUPERACIÓN DE LAS CLASES NO IMPARTIDAS POR EL RETRASO DEL INICIO DE CURSO 24/25 Y DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE DE LAS HORAS NO IMPARTIDAS

Se garantiza la continuidad de los talleres hasta finalización del curso lectivo.

Se garantizan las mismas condiciones económicas, horarias y de profesorado para todos los talleres.

Grado de ejecución de la medida: acabada

b) AMPLIACIÓN DEL HORARIO DE LAS SALAS DE ESTUDIO DEL DISTRITO (SALA DE ESTUDIO DE MOTILLA DEL PALANCAR, SALAS DE ESTUDIO UBICADAS

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

EN LOS CENTROS CULTURALES SANCHINARRO, HORTALEZA Y CARRIL DEL CONDE).

De acuerdo con lo previsto desde hace varios años, se amplía el horario de cierre de las salas de estudio hasta las 24:00 horas.

Grado de ejecución de la medida: acabada

c) FALTA DE PROFESORES EN TALLERES CONCRETOS.

La empresa adjudicataria de la impartición de los talleres resuelve la situación de diversas formas.

Grado de ejecución de la medida: acabada.

DEPORTES

En relación con la situación excepcional derivada de los procesos de estabilización y las dificultades para cubrir las plazas vacantes, así como para garantizar el adecuado desarrollo de las actividades, se ha procurado ofrecer a los usuarios de las instalaciones deportivas una información clara y completa sobre aquellos aspectos que pudieran desconocer. La valoración de esta actuación es positiva, confiando en que haya contribuido a resolver las dudas planteadas. En cualquier caso, es claramente significativo el descenso del número de reclamaciones registradas una vez RRHH ha podido finalizar los procesos mencionados.

Por otro lado, en lo referente a las incidencias materiales o estructurales de las instalaciones, la mayoría han sido corregidas, lo que ha permitido reducir de forma significativa las molestias ocasionadas por averías, trabajos de mantenimiento u obras. No obstante, es previsible que continúen surgi'endo nuevas incidencias, especialmente teniendo en cuenta que algunas de las actuaciones contempladas en el plan de mejoras requieren inversiones de gran envergadura.

En cuanto a la organización de los Juegos Deportivos Municipales, se considera que la planificación y ejecución están siendo adecuadas, especialmente si se tiene en cuenta el elevado número de equipos participantes en el distrito, que continúa siendo el que mayor volumen de inscritos registra.

En términos generales, se estima que se ha llevado a cabo un número considerable de medidas y acciones correctoras frente a las incidencias detectadas, alcanzando un nivel de calidad acorde con los recursos disponibles.

SERVICIO JURIDICO

3.1.- SECCIÓN DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES

- **Acciones y medidas correctoras ejecutadas:**

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

Se intenta diligentemente resolver los problemas de los ciudadanos desde la administración municipal.

- **Indicadores de rendimiento:**
  - Rapidez de respuesta.
  - Solicitar al ciudadano que cumplimente una encuesta con valoración numérica de satisfacción.

3.2.- SECCIÓN DE DISCIPLINA URBANÍSTICA Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

A la vista de todas las actuaciones realizadas en respuesta a las sugerencias y reclamaciones presentadas en las que se incluyen la apertura de expedientes y la emisión de órdenes de ejecución, puede afirmarse que estas medidas han tenido una incidencia directa y positiva sobre los asuntos previamente mencionados. Han permitido corregir situaciones de deterioro, mejorar el estado de determinados espacios y solares y dar respuesta a las preocupaciones trasladadas por los ciudadanos.

Entre los indicadores que pueden resultar válidos se encuentran el número de expedientes resueltos, el grado de cumplimiento de las órdenes de ejecución, el tiempo medio de respuesta y la cantidad de intervenciones realizadas como consecuencia directa de las comunicaciones recibidas. Las actuaciones realizadas, han sido oportunas, adecuadas y orientadas a resolver las sugerencias y reclamaciones recibidas.

SERVICIOS SOCIALES

A fin de valorar la eficacia de las medidas adoptadas en 2025 en respuesta a los ámbitos de mejora detectados mediante el Sistema SyR, se proponen los siguientes indicadores cualitativos, vinculados directamente con las actuaciones descritas.

1. Centros de Servicios Sociales

Implantación del nuevo Sistema de Información y Acogida
Indicadores cualitativos:

- Mejora percibida por los usuarios en la rapidez de atención inicial, tanto presencial como telemática.
- Grado de claridad y utilidad de la información proporcionada en la acogida.
- Percepción del personal sobre la capacidad del sistema para priorizar casos urgentes.
- Disminución percibida de situaciones en las que el ciudadano desconoce los pasos o tiempos del proceso.

Atención personalizada a personas con SyR
Indicadores cualitativos:

- Valoración del usuario respecto a la cercanía y calidad del contacto directo recibido.
- Percepción del personal sobre la reducción de malentendidos y mejora del clima relacional con el ciudadano.
- Existencia de resoluciones ágiles que eviten la necesidad de nuevas reclamaciones.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

2. Centros Municipales de Mayores

Coordinación con Escena Urbana y Medio Ambiente (mantenimiento)
Indicadores cualitativos:

- Mayor fluidez y rapidez percibida en las comunicaciones con los servicios responsables.
- Reducción de las incidencias recurrentes en las instalaciones.
- Mejora visible en el estado general de los centros, especialmente en zonas de uso frecuente.

Coordinación diaria con la empresa de animación sociocultural
Indicadores cualitativos:

- Mayor estabilidad del profesorado en las actividades.
- Mejor percepción de los usuarios sobre la continuidad de los talleres.
- Mejor comunicación

Impulso del nuevo contrato de cafeterías
Indicadores cualitativos:

- Percepción de avance real en el proceso de reapertura por parte de los equipos de los centros y de los usuarios.
- Nivel de información disponible para los usuarios sobre los pasos, plazos y previsión de apertura.
- Valoración del impacto positivo de la futura reapertura en la vida social del centro (expectativas, recuperación de espacios de convivencia).
- Mejora del clima general en el centro relacionado con la expectativa de reactivación del servicio.

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

URBANISMO:

Se ha reformado el sistema de atención presencial al ciudadano por parte del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana mediante citación con GNSIS - Gestión del Sistema de Turnos en espera, Cita Previa y Cartelería

EDUCACIÓN Y JUVENTUD:

Se ha realizado la remisión de cada una de las incidencias al servicio de mantenimiento con el correspondiente seguimiento por parte de los servicios técnicos municipales, así como la ejecución de distintos proyectos de inversión para su subsanación.

SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN:

Se ha realizado la remisión de cada una de las incidencias al servicio de mantenimiento con el correspondiente seguimiento por parte de los servicios técnicos municipales, así como la ejecución de distintos proyectos de inversión para su subsanación.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

DEPORTES:

Se ha realizado la remisión de cada una de las incidencias al servicio de mantenimiento con el correspondiente seguimiento por parte de los servicios técnicos municipales, así como la ejecución de distintos proyectos de inversión para su subsanación.

En Madrid, en la fecha que consta en el margen del presente documento, que es firmado digitalmente según inscripción que figura en el mismo.

El Coordinador del Distrito

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 08:54:09
CSV : CJ6FA5FAVLQGXQOF

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE LATINA

Información de Firmantes del Documento

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 18:02:06
CSV : CP5BMM3UI47HKTWB

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Previamente al análisis de las reclamaciones de las diferentes unidades, hay que mencionar que desde la Coordinación del Distrito de Latina se han gestionado en plazo las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos realizando una revisión general y validación de todas las sugerencias y reclamaciones de los distintas Unidades, Departamentos y Servicios de nuestro distrito, haciendo un seguimiento continuado de las incidencias que se producen en los distintos Servicios al objeto de subsanar las deficiencias observadas para poder prestar un mejor servicio y atención a la ciudadanía.

Siendo el total de 1.175 expedientes tramitados desde el distrito de Latina, entre reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Información de Firmantes del Documento

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 18:02:06
CSV : CP5BMM3UI47HKTWB

MADRID

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Recibimos reclamaciones sobre expedientes de tramitación de distintos tipos de licencias y autorizaciones que, en su mayor parte, solicitan información sobre el estado de tramitación de los procedimientos o bien, dudas en la aportación de documentos o planos para su solicitud.

En todos los casos se ha facilitado al ciudadano la información sobre el estado del expediente y los pasos a seguir para continuar con la tramitación de éste.

Por otro lado, se han recibido diversas reclamaciones (14) acerca de la falta de inauguración del elevador entre las calles Monsalupe y calle Sepúlveda, informando a los ciudadanos que la tardanza es debido a que la obra no puede ser recepcionada por el Ayuntamiento de Madrid si no cumple con todas las legalizaciones correspondientes, no pudiendo ponerse en funcionamiento al uso y servicio público por su seguridad. A primeros de marzo fue inaugurado dicho elevador.

CULTURA

Las quejas relativas a los Centros Culturales del Distrito estarían relacionadas con los siguientes puntos:

- Quejas sobre la variación de talleres impartidos en los centros culturales: se informa que las actividades ofertadas en los centros, varía en función de la demanda de usuarios en la temporada anterior, tanto de tipo de actividad como de niveles.
- El resto de las quejas relacionadas con los Centros Culturales son situaciones aisladas a las que se ha dado rápida solución por parte de los servicios responsables, como ha podido ser algún problema de mantenimiento de alguna de las instalaciones (calefacción, aire acondicionado…) o errores en la información de la página web.
- Quejas por la forma de acceso a los espectáculos.
- Sugerencias relativas a nuevas construcciones de biblioteca o salas de lectura en el distrito, donde se ha comunicado la existencia de ocho Centros Culturales, tres bibliotecas públicas y cuatro salas de lectura en el distrito.

AUDITORIO Y SALAS DE LECTURA

AUDITORIO PACO DE LUCIA

Quejas por la forma de acceso a los espectáculos que se desarrollan en el Auditorio Paco de Lucía, solicitan el reparto de entradas: se informa a los reclamantes que la apertura de puertas para acceder a todos los espectáculos en el Auditorio "Paco de Lucía" se

Información de Firmantes del Documento

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 18:02:06
CSV : CP5BMM3UI47HKTWB

MADRID

realiza quince minutos antes del inicio de los mismos hasta completar aforo; no habiendo reparto previo de invitaciones, siendo éste un método de acceso a la sala sencillo y gratuito, que se ha mostrado como el más eficaz entre las distintas opciones implementadas a lo largo de los años.

SALA DE LECTURA PASEO DE EXTREMADURA

La Sala de Lectura del Paseo de Extremadura ha permanecido cerrada prácticamente durante todo el año 2025, debido a una incidencia ajena al Ayuntamiento de Madrid derivada de una avería concerniente a la Comunidad de Propietarios donde está ubicada.

Se ha dado respuesta a los ciudadanos informando que, para instar a su reparación se tramitó expediente disciplinario de orden de ejecución del deber de conservación contra la Comunidad de Propietarios de Paseo de Extremadura 128.

Ante la situación y el estado de precariedad en que se encuentra la sala debido a la obstrucción y deficiencias en el sistema de saneamiento de la comunidad de propietarios, que impide garantizar el adecuado uso, funcionalidad y salubridad de este espacio público, se pospone su reapertura hasta que sean restituidas estas condiciones.

La situación actual de esta sala de lectura es que ya se han terminado los trabajos de pocería de la Comunidad de Propietarios donde está ubicada, para subsanar las deficiencias de saneamiento de la finca que motivaron el cierre de este equipamiento, quedando aún pendientes los trabajos de acondicionamiento interior, que se realizarán en próximas fechas. Hasta entonces, la Sala de Lectura no cumple las condiciones para su apertura al uso y servicio público, hecho del que se ha informado a los ciudadanos a través de carteles en la propia Sala y contestando a las reclamaciones recibidas.

CENTROS CULTURALES

Las quejas relativas a los Centros Culturales del Distrito son variadas sin haber ningún tema en concreto de mayor relevancia para la ciudadanía, estarían relacionadas con los siguientes puntos:

- Quejas sobre la variación de talleres impartidos en los centros culturales: se informa que las actividades ofertadas en los centros, varía en función de la demanda de usuarios en la temporada anterior, tanto de tipo de actividad como de niveles.
- El resto de las quejas relacionadas con los Centros Culturales son situaciones aisladas a las que se ha dado rápida solución por parte de los servicios responsables, como ha podido ser algún problema de mantenimiento de alguna de las instalaciones (calefacción, aire acondicionado…) o errores en la información de la página web.

Información de Firmantes del Documento

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 18:02:06
CSV : CP5BMM3UI47HKTWB

MADRID

En lo que se refiere a los Centros Deportivos, para un mejor análisis de la situación y a efectos de analizar las acciones y medidas adoptadas, así como evaluar los resultados obtenidos, hemos optado por dividir la información en cuatro apartados. Por un lado, veremos los tres Centros Deportivos Municipales del Distrito (Aluche, Gallur y Las Cruces) y, por otra parte, las Instalaciones Deportivas Básicas.

CENTROS DEPORTIVOS

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL ALUCHE

- Reclamaciones sobre la no utilización de las piscinas cubiertas del CDM Aluche debido a incidencias de mantenimiento tanto en la piscina de 25 como la de 50, por diferentes motivos a lo largo del año. Se fueron acomodando las clases de natación y entrenamientos, con las calles de nado libre en diferentes horarios y días para intentar no dejar sin impartir las clases.

- Diversas reclamaciones relacionadas con el trabajo de los socorristas, en todos los casos se ha trasladado la queja al personal y dado las instrucciones necesarias al respecto.

- Reclamaciones por cancelación de la actividad de acondicionamiento físico para personas mayores, esta situación se debió por la falta de personal. Debido a que la interrupción del servicio afectó a varios días de las clases de actividades dirigidas del Centro, fue remitida de oficio la incidencia al departamento económico de la Dirección General de Deportes para que se proceda a la mencionada compensación.

  Quejas acerca del estado de las pistas de pádel se informó que el proyecto fue aprobado por la Junta de Distrito, siendo elevado al Área de Gobierno de Obras e Infraestructuras del Ayuntamiento de Madrid, al ser el responsable de ejecutar las obras de gran envergadura, para su estudio, y valoración.

  Entre tanto, la empresa adjudicataria del servicio de mantenimiento de las instalaciones adscritas a este distrito, viene realizando las reparaciones necesarias para mantener en servicio estas unidades deportivas.

- Reclamaciones sobre la aplicación de reserva de plazas deportivas, derivadas a la Dirección General de Deportes siguiendo sus instrucciones.

- Diversas reclamaciones sobre problemas con conexión wifi para comprobación de entradas en el centro. El problema fue remitido al Servicio de Informática del Ayuntamiento, solicitando simplificar los procedimientos de acceso a las instalaciones, así como una mejor conectividad del centro tanto al IAM, como al departamento de informática de la Dirección General de Deportes.

- Reclamaciones solicitando devolución de entrada o compensación en abonos deportivos o clases colectivas por cancelación debido a situaciones meteorológicas adversas, informando que los usuarios pueden solicitar el cambio de pistas exteriores por causas climatológicas hasta el siguiente día hábil al previsto para la realización de la actividad deportiva, según establece la normativa vigente. Quejas por tener solo dos puertas abiertas de acceso al centro: es debido a medidas de seguridad y control que deben adoptarse para

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 18:02:06
CSV : CP5BMM3UI47HKTWB

acceder al centro, no obstante lo cual, en breve se adoptarán las medidas organizativas precisas para facilitar la apertura de un nuevo acceso.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL GALLUR

Las quejas en el CDM Gallur son muy diversas sin llegar ningún tema en concreto, este año, a ser una parte significativa del total de las reclamaciones recibida en el centro, variando entre climatización, limpieza, cancelaciones de clases principalmente.

Este centro deportivo recibe felicitaciones de los usuarios, siendo puestas en conocimiento del personal mencionado.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL LAS CRUCES

- La principal queja de este centro han sido durante el 2025 el mal estado del equipamiento de bicicletas. Se comunica a lo largo del año que la renovación del equipamiento cardiovascular y bicicletas de ciclo de la sala de Fitness, se encontraba en procedimiento de licitación a través del expediente 300/2024/01410, habiéndose renovado el material a comienzo del año 2026.

- Quejas sobre la falta de limpieza en vestuario, y mantenimiento de instalaciones y máquinas deportivas, se avisa a la empresa de mantenimiento para su solución.

- Dificultad en contactar telefónicamente con el centro en épocas de renovación de clases, se informa como alternativa, puede consultar información sobre los servicios y actividades disponibles en el portal web del Ayuntamiento de Madrid *https://deportesweb.madrid.es/DeportesWeb/login*, en la aplicación Madrid Móvil, o bien contactar directamente con el centro a través del correo electrónico: *idmlascruces@madrid.es*

INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS

- Una tercera parte de las reclamaciones de las instalaciones deportivas básicas del distrito las tiene el campo de softball, debido a la problemática de ruido de los participantes de los partidos y los vecinos de la zona. Se informa que desde la Junta Municipal de Distrito se ha trabajado con el objetivo de compatibilizar el uso adecuado de las instalaciones deportivas municipales con el respeto al bienestar de los vecinos del entorno. Por ello, se han adoptado medidas orientadas a minimizar el impacto, como la reordenación de los horarios de uso, la priorización del deporte infantil y femenino, y el refuerzo de las condiciones impuestas a los colectivos autorizados.

- IDB Óscar y Jesús los vecinos colindantes a la instalación solicitan subida de las vallas para evitar que salgan los balones al exterior, se comunica a lo largo del 2025 se va a subsanar esta deficiencia y mejorar el vallado en extensión y altura en los fondos de los campos de fútbol 7.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 18:02:06
CSV : CP5BMM3UI47HKTWB

- IDB Carlos Matallanas, quejas sobre fallos de iluminación, de las que se da aviso para subsanar la deficiencia

EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Durante el año 2025 han sido prácticamente nulas las reclamaciones sobre mantenimiento de los centros educativos, a excepción el mal funcionamiento del sistema de calefacción de la Escuela Infantil La Verbena de la Paloma, informando que el sistema se encuentra a medio rendimiento debido a una nueva fuga del gas de climatización.
Debido a las exigencias de eficiencia energética impiden que los edificios puedan tener sistemas redundantes, motivo por el cual la reparación del sistema de la Escuela Infantil, debió realizarse durante el fin de semana, para que el centro no quedase completamente desasistido, y garantizar los parámetros mínimos de confort en tanto se reparase convenientemente, manteniendo la mitad del centro calefactada a través del sistema habitual, por lo que se dieron instrucciones a la empresa de mantenimiento para que proveyera de suficientes calefactores a las restantes aulas.

SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL

Se reciben varias SYR informando sobre asentamientos de Personas Sin Hogar, se pasa informe a policía para comprobación y se activa el protocolo en caso necesario, informando al ciudadano.

Por otra parte, desde el Distrito de Latina se presta atención desde tres Centros de Servicios Sociales que realizan la atención social a los vecinos en turno de mañana y de tarde.

El colectivo de trabajadores de este tipo de Centros se caracteriza por una alta rotación en sus puestos, lo que provoca situaciones en que la plantilla no se encuentra dotada en su totalidad, sumado al aumento de la solicitud de este tipo de servicios se ha generado ciertas esperar para la atención social o la modificación de citas ya establecidas. Desde el Distrito se ha intentado gestionar con la mayor rapidez la cobertura de dichos puestos no siendo siempre posible.

Se han recibido quejas sobre la atención de algunos trabajadores sociales que, en todos los casos, han sido puestas en conocimiento de los responsables de Servicios Sociales para que actúen según los casos.

Se han recibido algunas quejas relacionadas con el servicio prestado con relación a la Ayuda a Domicilio y a la Teleasistencia. En estos casos, se ha mediado con las empresas que prestan el servicio para dar una solución los más adecuada posible.

Todas las reclamaciones son gestionadas de forma directa por el Departamento de Servicios Sociales. Desde este Departamento se ponen en contacto con los ciudadanos para solucionar lo antes posible las mismas.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 18:02:06
CSV : CP5BMM3UI47HKTWB

Son mínimas las quejas recibidas de los Centros Municipales de Mayores, las cuales se centran en las cancelaciones de clases por falta de profesorado en las actividades impartidas en los distintos centros, se informa que se trabaja para la cobertura inmediata, para no dejar sin servicio a los usuarios.

No habiendo quejas reseñables sobre tema concreto tanto de los Centros de Servicios Sociales como de los Centros de Mayores.

SALUD

Como en años anteriores, en este año 2024 las reclamaciones recibidas sobre este bloque de análisis han sido mínimas, principalmente, sobre tramitación de licencia de animales peligrosos y alguna felicitación por labor realizada en la protección animal.

MEDIO AMBIENTE

Estas reclamaciones suelen referirse en su gran mayoría a limpieza de solares, quejas por molestias de obras, colocación de isletas de aparcamiento o poda de árboles, todos estos casos de titularidad particular, donde se procede a informar al reclamante de que el sistema de sugerencias y reclamaciones no es el más adecuado para comunicar estas incidencias, indicándole cómo deben interponer este tipo de denuncias, no obstante, se pone en conocimiento del servicio competente para que giren la correspondiente visita y si lo consideran procedente incoar el expediente disciplinario correspondiente.

Se reciben reclamaciones solicitando información acerca del estado de expedientes, informandoles de la forma correcta de solicitar dicha información.

Aviso de asentamientos de personas sin hogar, donde se pasa aviso a policía para su comprobación y en caso de ser positiva la respuesta, activar el protocolo de Personas Sin Hogar. Habiéndose agravado esta situación a partir de octubre, se activan los protocolos pertinentes, dando conocimiento al reclamante SYR.

ESPACIOS PÚBLICOS

El principal tema de reclamción de espacios públicos en el distrito de Latina ha sido la tardanza en inaugurar el elevador entre las calles Monsalupe y calle Sepúlveda debido a problemas técnicos que había que subsanar antes de la puesta en marcha. Habíendose contestado en este término. Dicho elevador fue inaugurado el 2 de marzo del 2026.

Sugerencias de instalación de estacionamientos reservados para motocicletas donde se pasa para valoración al departamento correspondiente para su estudio.

Reclamaciones sobre el estado de aceras y calzadas: son revisadas por nuestros servicios técnicos los cuales pasan a comprobar lo que nos comunican los ciudadanos y se remite al Servicio competente para solucionar las incidencias que se puedan estar produciendo a la mayor brevedad posible.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 18:02:06
CSV : CP5BMM3UI47HKTWB

MOVILIDAD Y TRANSPORTE

Principalmente reclamaciones sobre el exceso de reservas para estacionamiento de titulares de tarjeta de movilidad reducidad en ciertas zonas con desocupación casi total de ellas, también solicitud de verificación del tamaño de estas y sugerencias de cambio de zona por dificultad de acceso a la plaza. En todos los casos se ha comprobado dicha incidencia, adoptando las medidas necesarias en cada caso.

Sugerencia de instalación de aparcamientos para bicicletas o motocicletas, se estudia cada caso.

URBNISMO

Se reciben reclamaciones solicitando información acerca del estado de expedientes, informándoles de la forma correcta de solicitar dicha información.

Quejas sobre obras donde se comprueban la legalidad de las mismas, procediendo a abrir expediente sancionador si fuera necesario, informando en algunos casos que no es medio correcto para plantear su queja, debiendo formular la pertinente denuncia para la apertura del expediente sancionador si fuera pertinente.

Reclamaciones sobre el estado de parcela privada, llevándose a cabo expediente sancionador por ser terreno municipal a favor de Cooperativa de Viviendas Jesús Divino Obrero, correspondiendo a dicha cooperativa la conservación.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

En el caso de este Distrito, todas las solicitudes que se canalizan a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones tienen un carácter muy concreto, lo que impide tomar medidas de carácter general.

Desde el órgano gestor a lo largo del año 2025 se ha tratado de transmitir a todos los actores implicados en su gestión la importancia de tratar de reducir los tiempos de respuesta, así como de tratar de dar soluciones eficaces y satisfactorias a los solicitantes. Asimismo, a raíz de determinadas reclamaciones, se han puesto de manifiesto situaciones, principalmente de mantenimiento de instalaciones, las cuales se han trasladado a los responsables de conservación y, en su caso, se ha contemplado su subsanación en los correspondientes contratos de obra.

Para el año 2026 se seguirá esta línea de trabajo tratando de mejorar los tiempos de respuesta, profundizando en la eficacia de los diferentes servicios.

Información de Firmantes del Documento

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 18:02:06
CSV : CP5BMM3UI47HKTWB

MADRID

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Desde Coordinación del Distrito de Latina ponemos especial atención en la reducción del tiempo de acción, solución o respuesta al asunto propuesto junto con la eficacia en las soluciones y resolución de incidencias, haciendo llegar a los diferentes Servicios la importancia de tener en cuenta estos aspectos, siempre que sea posible.

Respecto a las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025, corresponde la valoración de éstas de forma satisfactoria, realizando un seguimiento pormenorizado de las reclamaciones recibidas, así como el estudio y valoración de las sugerencias presentadas por los ciudadanos.

Hay que valorar que el sistema de Sugerencias y Reclamaciones permite establecer con la ciudadanía una comunicación directa que favorece la detección casi inmediata de situaciones a mejorar en nuestro Distrito.

Esto permite a los diferentes Servicios establecer las medidas correctoras de los asuntos de la competencia del Distrito con una mayor celeridad.

Y en los casos en que dichos asuntos son de la competencia de otros Servicios del Ayuntamiento u otras Administraciones Públicas, poner en marcha los mecanismos adecuados para su gestión.

A lo largo del año 2026 se seguirá ahondando en esta línea de actuación a los efectos de mejorar la calidad del servicio y atención prestado a los ciudadanos.

COORDINADOR DEL DISTRITO DE LATINA

Documento firmado electrónicamente en los términos, fecha y hora expresados al pie de este escrito

Luis Jesús García Redondo

Información de Firmantes del Documento

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/05/2026 18:02:06
CSV : CP5BMM3UI47HKTWB

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MONCLOA-ARAVACA

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:35
CSV : CTJDMUFZ4JHO73XM

MADRID

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

SERVICIO JURÍDICO

Durante el año 2025 tenemos contabilizados la entrada y contestación de 69 sugerencias y reclamaciones que podemos encuadrar en cuatro grupos.

Denuncias o quejas relacionadas con instalaciones en la vía pública por elementos de mobiliario urbano, alcantarillado, cableado telefónico y elementos instalados en la vía pública quioscos y terrazas de hostelería. En este grupo han entrado 9 reclamaciones que se han remitido a los diferentes servicios municipales y realizando las contestaciones oportunas a los solicitantes.

Un segundo grupo de denuncias de disciplina urbanística en relación a órdenes de ejecución por falta de limpieza de solares, ramas, arboles, ejecución de limpieza de espacios etc. En este grupo se han presentado e informado 25 quejas que han generado órdenes de legalización y/o ejecución para subsanar las deficiencias.

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:35
CSV : CTJDMUFZ4JHO73XM

MADRID

Un tercer grupo relativo a terrazas de hostelería referidas a instalación de terrazas sin título habilitante, así como ampliación de elementos y funcionamiento de las mismas. Se contabilizan 15 denuncias, procediéndose a su inspección, apertura de expedientes de disciplina y sancionadores, informando de las actuaciones realizadas.

Por último, un cuarto grupo relacionado con expedientes en tramitación de licencias, autorizaciones como pasos de vehículos, andamios, abonarés, tasas, etc, en el que se han recibido y contestado 20 consultas.

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Se relacionan las causas o motivos que han determinado la presentación de sugerencias y reclamaciones en el Sistema municipal, reflejando a su vez el número total recibido y su peso porcentual en el total de las entradas atendidas por el Servicio en el ejercicio 2025.

Distribución por tipo de entrada:

Tipo	Nº	%
Reclamación	277	88,8
Sugerencia	31	9,9
Felicitación	4	1,3

El nivel de participación ciudadana a través del sistema SyR durante el ejercicio 2025 ha representado un volumen total de 311 entradas que se desglosan más adelante.

Las comunicaciones recogidas permiten comprender las prioridades vecinales, así como los ámbitos en donde el servicio municipal debe fortalecerse, ya sea de mantenimiento y conservación en general, de inversión, de accesibilidad, o limpieza y convivencia.

El análisis de las reclamaciones muestra patrones repetidos que permiten significar algunos de los retos a afrontar. La mayor parte de las sugerencias y reclamaciones que se reciben en este Distrito versan sobre los siguientes asuntos (por orden de importancia):

1.- El estado y conservación de las instalaciones deportivas municipales, así como los problemas derivados del uso intensivo y funcionamiento de la actividad de los Centros.

2.- La situación de los entornos escolares, reclamando estudios de movilidad y coordinación con Áreas competentes para resolver problemas derivados de

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:35
CSV : CTJDMUFZ4JHO73XM

los sentidos de circulación o alternativas para gestionar el desahogo del tráfico rodado.

3.- La accesibilidad, demandando una adecuación progresiva de plazas adaptadas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, pero también reportes de problemas en rampas y escaleras, ascensores ocupando vía pública, y un mayor control sobre el uso indebido de plazas reservadas para personas con movilidad reducida. También la necesidad de ampliar la zona SER en barrios saturados.

   En este bloque también se encuentran reclamaciones por deterioro de aceras y pavimentos. Las roturas, hundimientos y baldosas levantadas por raíces complican el tránsito de personas mayores y con discapacidad.

   En particular, son referidos al Parque de la Bombilla, reclamando una programación de actuaciones de mantenimiento y mejora en viales y pavimentos; o la nueva zona infantil y canina habilitada en la CL San Gerardo, sobre la que se reclama la excesiva duración de las obras y su puesta en funcionamiento y una mayor atención de limpieza y retirada de residuos.

   También aparecen menciones a la reciente concesión del Café Cervantes ubicado en la Plaza de España y el desarrollo de las obras de acondicionamiento del mismo.

4.- Figuran también reclamaciones por las que se solicita la realización de inspecciones técnicas sobre obras o actuaciones con incidencia sobre la estética urbana o sin información visible desde el exterior o que la ciudanía considerada agresivas con el Patrimonio arquitectónico. También genera malestar vecinal los problemas ocasionados por terrazas de hostelería que ocupan el espacio público y la fragmentación competencial (Deportes, Parques y Jardines, Urbanismo, Mantenimiento).

5.- La preocupación ciudadana también se refleja por el estado y limpieza de parques y espacios públicos. A ello se suman problemas puntuales de vertederos improvisados en solares sin uso. La proliferación de pintadas vandálicas, por ejemplo, en la IDB Francisco de Goya en la CL Mozart, es un motivo recurrente de queja.

De manera sintética, estos son los ámbitos en los que se concentran las reclamaciones:

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:35
CSV : CTJDMUFZ4JHO73XM

MADRID

Ámbito	Materia	Nº	%
Deporte	Instalaciones deportivas municipales	**251**	**80,71**
Vías y Espacios Públicos		**20**	**6,43**
	Aceras y calzadas	5	1,6
	Mobiliario urbano	3	1,0
	Proyectos y obras de remodelación	3	1,0
	Áreas recreativas	3	1,0
	Otros-Vías y Espacios Públicos	3	1,0
Movilidad		**18**	**5,79**
	Aparcamientos en la vía pública	15	4,8
	Ocupación estable de la vía pública (terrazas, quioscos, carga y descarga)	3	1,0
Urbanismo	Licencias y declaraciones responsables urbanísticas	**13**	**4,18**
Medio Ambiente	Recogida residuos, limpieza urbana, jardines de Distrito y arbolado	**9**	**2,89**
	Total	**311**	**100**

Los Centros Deportivos Municipales (CDMs) y las Instalaciones Básicas (IDBs) concentran la parte más relevante de los expedientes tramitados durante 2025.

A consecuencia del uso intensivo al que se someten estos equipamientos por un amplio perfil de personas usuarias, las incidencias en CDMs tienen un alto impacto social. El análisis identifica problemas derivados de la climatización, del agua caliente, la iluminación, o el equipamiento y mobiliario, pero también las situaciones de vandalismo recurrente, carencias en accesibilidad y una comunicación mejorable con las personas usuarias.

Desglose temático de las 251 entradas relativas al ámbito "deporte" donde las referidas a las Instalaciones Deportivas Municipales resultan las de mayor peso y relevancia en todo el conjunto:

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:35
CSV : CTJDMUFZ4JHO73XM

MADRID

Categoría	Tema	Campo	Nº
Instalaciones y Centros			**242**
	mantenimiento y conservación	climatización	135
		vestuarios	35
		iluminación	25
		adecuación de las salas e instalaciones	14
		otros varios	12
		máquinas en salas	10
		material	3
		mobiliario	3
	obras	-	5
Otros	-	-	**4**
Accesibilidad en edificios públicos	-	-	**3**
Nuevas instalaciones y Centros	-	-	**1**
Obras ejecutadas JMD	planificación	-	**1**

Realizando el análisis por dependencias, se extraen las siguientes conclusiones:

El grueso de las 242 pertenecientes a la categoría de "instalaciones y Centros" se concentran en el CDM José María Cagigal (29,48%); CDM Casa de Campo Piscina (28,69%); CDM Fernando Martín (12,75%); CDM Alfredo Goyeneche (7,97%); CDM El Quijote (7,17%); IDB Sinesio Delgado (4,38%); CDM La Bombilla (3,98%); o diluidos en el resto de los equipamientos deportivos adscritos (5,58%) derivadas de:

- reclamaciones por incidencias ocasionadas por averías de los sistemas de climatización que han provocado cierres puntuales de las instalaciones deportivas de piscina cuando, a consecuencia de lo anterior, no se han podido asegurar las condiciones de temperatura y humedad normativas;
- solicitudes de realización de mejoras en las instalaciones para reducir problemas en el funcionamiento;
- reparaciones de secadores y dosificadores en vestuarios y duchas;
- solicitudes de refuerzo de limpieza y repasos;

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:35
CSV : CTJDMUFZ4JHO73XM

MADRID

- solicitudes de implementación de equipamiento de bancos, taquillas, espejos de seguridad;
- peticiones de mejora de la comunicación e información a las personas usuarias;

También ha sido objeto de atención el grado de iluminación de algunas de las pistas deportivas integrantes de las instalaciones básicas con deficiencias derivadas en su mayoría de actos vandálicos.

DEPORTES

1. MANTENIMIENTO Y EQUIPAMIENTO 33%
2. CANCELACIÓN DE CLASES Y CAMBIO DE CLASES.
    a. FALTA DE PERSONAL 22%
    b. CAMBIO DE PROGRAMACIÓN 28%
3. DEVOLUCIÓN DE PAGOS Y INCIDENCIAS CRONOS (GESTIÓN DE TAQUILLAJE) 12%
4. VARIOS - NORMATIVA 5%
5. FELICITACIONES

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Cabe señalar que gran parte de las reclamaciones implican la actuación conjunta con otras Áreas del Ayuntamiento y que el Distrito tiene, sobre algunas, una capacidad limitada de actuación por carecer de competencias delegadas y, en otros casos, parciales.

Asimismo, cabe remarcar que la actuación municipal se ve condicionada por la precaria situación de la plantilla que integra el equipo de los Servicios Técnicos, tanto por falta de personal, actualmente con un elevado porcentaje de vacantes de plazas sin cubrir, como por su carácter vulnerable y de temporalidad a consecuencia del sistema impuesto de cobertura de puestos sustentado por un Programa Temporal de Empleo el cual provee de personas que, con suerte, permanecen un máximo de tres años en el puesto, lo que dificulta el desarrollo continuado del trabajo y de los procedimientos, y coadyuva en la pérdida de conocimiento sobre la trazabilidad de los asuntos.

Por parte del Distrito se sigue trabajando en la mejora de todas las instalaciones, equipamientos y centros adscritos a la Junta Municipal articulándose mediante actuaciones de mejora y procurando ampliar el número y calidad de los servicios que se prestan.

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:35
CSV : CTJDMUFZ4JHO73XM

MADRID

Sobre el estado y conservación de las instalaciones deportivas municipales, así como su proyección sobre el funcionamiento de la actividad de los centros, cabe significar que muchos de los elementos que constituyen su equipamiento y mobiliario, como las taquillas, las duchas, o las porterías, canastas y sus redes, pero también la iluminación de las IDBs, son objeto de comportamientos incívicos derivados de frecuentes actos de vandalismo que agudizan su deterioro y generan secuencias de averías que distorsionan el normal funcionamiento de las instalaciones.

Si bien desde el Distrito es difícil incidir sobre la ciudadanía en la importancia de adquirir una mayor conciencia del cuidado de lo público, sí es posible incrementar el esfuerzo municipal por mejorar la imagen que proyectan los equipamientos, confiando en que dicha acción sirva para revertir el sentimiento de pertenencia y respeto hacia todo aquello que es de todos.

A este respecto, cabe señalar que, para su ejecución en el presente ejercicio presupuestario 2026, se han programado inversiones que representan un elevado esfuerzo económico, priorizando la remodelación y mejora de los sistemas de climatización del CDM Alfredo Goyeneche y CDM Fernando Martín que aglutinan un mayor número de incidencias en este campo y que repercuten de forma negativa en el normal funcionamiento de las actividades deportivas en estos dos Centros y, por ende, en el malestar y queja de sus personas usuarias.

De igual manera, desde el 1 de noviembre de 2025 se encuentra en vigor un nuevo contrato de mantenimiento integral de los equipamientos adscritos al Distrito mediante el cual se han incrementado las obligaciones y los niveles de exigencia sobre los servicios que deben prestar las empresas adjudicatarias, lo cual está permitiendo paliar algunas deficiencias y mejorar los resultados de atención de las numerosas incidencias concurrentes en el CDM Casa de Campo Piscina, CDM José María Cagigal, CDM El Quijote, CDM La Bombilla e IDB Sinesio Delgado.

En esta misma línea cabe señalar que se ha intensificado la labor de las empresas de mantenimiento implementando limpieza y medios para mantener la IDB Francisco de Goya libre de pintadas y grafitis que proliferan en este tipo de espacio público.

En cuanto a la situación de los entornos escolares, procede referir la ejecución por parte del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos de una inversión de mejora de los entornos de centros educativos como el IES Ciudad de los Poetas (obras en CL Valdesangil); CEIP Eugenio María de Hostos (obras en CL Valdevarnés y en CL Valdesangil); EIM La Bola de Cristal (obras en CL Islas Bisagos); y Colegio Liceo Sorolla (obras en CL de Nueva Zelanda).

En cuanto a la accesibilidad, dentro de la competencia de actuación del Distrito, se tiene presente la constante implementación de mejoras en todas y cada una de las inversiones que son promovidas desde la Junta Municipal.

En el Parque de la Bombilla se va a intervenir de manera puntual sobre algunos de sus elementos. En especial, destaca la inversión dedicada a la creación un nuevo área de actividades deportivas de pump track y skate park que satisfará la demanda vecinal que cobró forma de Proyecto Participativo identificado con

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:35
CSV : CTJDMUFZ4JHO73XM

MADRID

el código ID66622 y que, además, permitirá poner en valor una zona degradada y residual del Parque.

En cuanto a la zona infantil y canina habilitada en la CL San Gerardo, remarcamos que se encuentra operativa y en funcionamiento, recuperando y acondicionando para el disfrute de la ciudad un espacio hasta entonces deteriorado y sin uso.

Las obras de acondicionamiento del conocido como "Café Cervantes" ubicado en la Plaza de España ya se han finalizado y la concesión del citado quiosco de hostelería se encuentra en funcionamiento.

Al respecto de la intervención sobre el mercado del suelo (Urbanismo) y en el Medio Ambiente (recogida de residuos y limpieza urbana), el Ayuntamiento ha realizado numerosas inspecciones, traslados a organismos competentes y actuaciones de mantenimiento. Los resultados incluyen reparaciones puntuales, retirada de elementos peligrosos y limpieza de zonas sensibles. En algunos casos, la función de policía urbanística que ejerce la ciudanía ha derivado en la activación de expedientes de infracción urbanística.

La fragmentación competencial en la estructura municipal exige un refuerzo transversal de la coordinación para avanzar en la eficiencia y eficacia administrativas.

DEPORTES

1- MANTENIMIENTO Y EQUIPAMIENTO

Para cumplir con en el Decreto 99/2024 de 30 de octubre, del consejo de gobierno donde se establecen los criterios técnicos e higiénico-sanitarios de las piscinas y parques acuáticos de la Comunidad de Madrid, cuando se produce alguna incidencia en la que los parámetros mínimos no se cumplen, se ponen en marcha el protocolo de cierre del servicio:

- Respecto a los días en que las piscinas de los CDM José María Cagigal, Casa de Campo y Fernando Martín han estado cerradas por diferentes averías en climatizadoras y deshumectadoras, desde el momento que se detecta la avería que se está produciendo se inicia los mecanismos para la reparación de misma por parte de la empresa encargada del mantenimiento, a la mayor brevedad posible.
- Se informa a los usuarios, clubes y entidades que hacen uso de la piscina del cierre de esta y se despublican las sesiones de internet para que no se puedan impartir con la suficiente antelación para que no se puedan reservar.
- Una vez que la situación queda resuelta se procede a informar de la reanudación de la actividad.

Estamos comprometidos a proporcionar equipamiento en buen estado. Se han tramitado durante el año 2025 diversos suministros para dotar a los centros deportivos del material adecuado y necesario para el desarrollo de las diferentes actividades deportivas.

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:35
CSV : CTJDMUFZ4JHO73XM

MADRID

Referente al mantenimiento se trabaja de la forma coordinada para conseguir un óptimo estado de todos los equipamientos y dependencia de las unidades deportivas y proporcionar un servicio seguro y adecuado para todos/as los usuarios/as.

2- CANCELACIÓN DE CLASES Y CAMBIO DE CLASES

Estas circunstancias se han producido, en gran parte, debido a que, en las instalaciones deportivas municipales, al igual que en el resto de los ámbitos de todas las administraciones públicas, se está desarrollando un proceso de estabilización del personal, en cumplimiento de lo previsto en la normativa básica del Estado, que comenzó en el 2024 y que durante todo el 2025 ha continuado, esperando que finalice en 2026.

A pesar de las múltiples complejidades técnicas que conlleva este proceso y de los cambios y renovación del personal que implica, se ha optado por mantener en funcionamiento las instalaciones durante su desarrollo en vez de optar por otras alternativas, a fin de seguir prestando a la ciudadanía los servicios deportivos necesarios. Somos conscientes, no obstante, de las inevitables incidencias que esto produce, por lo que, con el esfuerzo adicional de todo el personal de las instalaciones deportivas y del que gestiona el proceso de estabilización, estamos trabajando para que genere las mínimas molestias posibles. Se trata en cualquier caso de una situación transitoria que tras finalizar permitirá prestar un mejor y más amplio servicio a las personas usuarias de las instalaciones deportivas.

La programación de clases dirigidas de la temporada es totalmente móvil. En situaciones puntuales se tienen que suspender algunas clases abiertas y restructurar la programación debido a necesidades que surgen en el día a día, personal en situación de IT, permisos ineludibles, etc. Este proceso puede causar algunas interrupciones temporales, peros siempre estamos comprometidos a mejorar la oferta y disponibilidad de clases en el futuro cercano. Desde los CDM el criterio que se sigue es intentar no cancelar ninguna clase cerrada siempre y cuando las situaciones que se puedan dar lo permitan.

Por otro lado, los cambios con las clases de mayores son consecuencia de la aplicación del Decreto 57/2024, reglamento de la Ley 6/2016, por la que se ordena el ejercicio de las profesiones del deporte en la Comunidad de Madrid, con la que ha quedado regulada la capacitación de los/las profesionales deportivos/as. Los monitores deportivos del centro no están habilitados para continuar impartiendo las clases específicas de mayores que venían realizando, por lo que se ha tenido que reubicar a los alumnos/as y en ocasiones por falta de personal habilitado (preparadores físicos) se han tenido que cancelar clases y crear otras para poder dar servicio alternativo.

El cumplimiento de normas y leyes no va en ningún caso contra los derechos de las personas, sin que busca protegerlos y garantizar la seguridad y bienestar de todos los usuarios.

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:35
CSV : CTJDMUFZ4JHO73XM

MADRID

3- DEVOLUCIÓN DE PAGOS Y INCIDENCIAS CRONOS (GESTIÓN DE TAQUILLAJE)

A través de la aplicación "Madrid Móvil" y deportes/web se consigue facilitar la comunicación directa y eficiente entre los usuarios y los servicios de los centros deportivos municipales.

La ciudadanía puede consultar y realizar trámites en estos medios digitales, respondiendo a criterios de modernización y eficiencia en la gestión, y permitiendo un acceso más ágil a los servicios deportivos, entre ellos información de oferta deportiva, reservas clases abiertas, alquiler de unidades deportivas, adquisición de entradas de uso libre, etc.

Es cierto que se producen incidencias, en su mayoría debido a la gran afluencia de usuarios que la utilizan y por el proceso continuo de actualizaciones que se llevan a cabo, pero se trabaja para mejorar la accesibilidad especialmente para personas mayores. Somos plenamente conscientes de las dificultades que puede suponer la adaptación a nuevos sistemas digitales, especialmente para quienes no están familiarizados con el uso de aplicaciones móviles u ordenadores.

No obstante, queremos subrayar que la atención personal y presencial no ha sido eliminada. Sabemos que cada persona tiene diferentes necesidades y por eso se han contemplado medidas específicas para garantizar el acceso a quienes no pueden o no desean utilizar dispositivos móviles. Entre ellas, se está valorando la posibilidad de emitir un código QR directamente desde taquilla para quienes lo soliciten y no dispongan de medios digitales, especialmente personas mayores.

Además, el personal de taquilla de los centros deportivos ayuda a realizar reservas, resolver dudas, incidencias y facilitan el acceso a estas tecnologías, explicando la manera de proceder.

El pago, anulación y devolución de estos servicios deportivos se realiza conforme a lo establecido en:

- El Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 22 de diciembre de 2010, por el que se aprueba el establecimiento de los precios públicos por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños (en adelante, *Acuerdo de Precios*).
- Decreto de la Titular del Área delegada de Deporte por el que se aprueba la instrucción para la aplicación del régimen de anulación de reservas anticipadas y su reintegro en el monedero electrónico.
- La normativa de actividades dirigidas de los Centros Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid, que establece los plazos y condiciones para la renovación, inscripción y reorganización de grupos.

Para realizar la devolución del pago de las mensualidades de clases cerradas, como se indica en el Acuerdo de Precios Públicos en Centros Deportivos será necesaria la suspensión de más de una clase mensual. El centro deportivo comunica a los Servicios Económicos las clases que no se han podido impartir,

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:35
CSV : CTJDMUFZ4JHO73XM

las causas y las fechas para tramitar la devolución sin que el usuario tenga que solicitarla.

Este procedimiento se activa cuando se estima la devolución proporcional si solo se impartió parte del mes o el importe íntegro si no se prestó ningún día, que se suele compensar con pagos posteriores.

El usuario también puede presentar solicitud de devolución de ingresos indebidos presentándola en cualquier registro del ayuntamiento de Madrid y a través de sede electrónica.

4- VARIOS - NORMATIVA

En el reglamento sobre utilización de las Instalaciones y servicios deportivos Municipales, aprobado en el pleno de Madrid de 25 de septiembre de 2012, se regula de forma integral cómo pueden usarse los centros deportivos municipales y los servicios deportivo que en ellos se prestan. Es una norma Básica de funcionamiento y convivencia en instalaciones deportivas.

5- FELICITACIONES

En total hemos recibido 21 felicitaciones, dirigidas a los trabajadores que prestan servicio en los Centros Deportivos Municipales, reconociendo la labor profesional que satisface las necesidades, las expectativas y demandas de la población de nuestro Distrito, suponiendo una satisfacción y motivo de orgullo para el personal municipal que desarrolla sus funciones en estos centros.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Estado de tramitación:

Estado	Nº
Terminado	311

Contestada	308
No admitida	3

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:35
CSV : CTJDMUFZ4JHO73XM

MADRID

Motivo de terminación:

Motivo	Nº	%
Actuación municipal	301	96,5
Vinculado a futuros estudios	5	1,6
No es posible atender lo que se solicita	2	1,0
Reclamación reiterativa	2	0,6
No corresponde a competencia del Ayuntamiento	1	0,3

Las conclusiones extraídas permiten afirmar que el Distrito presenta retos estructurales en la gestión del mantenimiento, especialmente en instalaciones deportivas. En este sentido, distribuyendo ordenadamente el crédito presupuestario disponible en cada ejercicio, se programan aquellas inversiones necesarias que permiten ir mejorando los equipamientos y corrigiendo las disfunciones y necesidades detectadas, priorizado a su vez aquellas sobre las que se identifica una mayor demanda ciudadana y facilitan el mejor desarrollo de las distintas actividades.

Aunque la respuesta municipal es visible y en muchos casos efectiva, persisten debilidades en comunicación, prevención y vigilancia que procede reforzar transversalmente, combinada con el necesario fortalecimiento de la coordinación entre las distintas Áreas, Servicios, Departamentos y Unidades que configuran el complejo entramado y estructura municipales.

La ciudadanía demanda mayor coordinación, intervenciones preventivas y tiempos de respuesta más ágiles.

Por último, sobre el porcentaje importante de las reclamaciones que han suscitado las incidencias en los Centros Deportivos, cabe señalar que son cuestiones que, en su mayoría, o bien ya han sido solucionadas a través del nuevo contrato de mantenimiento integral de los equipamientos adscritos al Distrito, o bien quedarán subsanadas con las inversiones de remodelación y mejora de los sistemas de climatización en CDM Alfredo Goyeneche y CDM Fernando Martín.

DEPORTES

El 90% de las reclamaciones relacionadas con mantenimiento y equipamiento se han abordado y se les ha dado solución.

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:35
CSV : CTJDMUFZ4JHO73XM

MADRID

Las averías que se han producido en las climatizadoras y deshumectadoras se han arreglado, y se está prestando servicio en todos los centros deportivos.

Se han tramitado contratos de suministros para cubrir las necesidades urgentes más reclamadas por los usuarios.

Respecto a la falta de profesores, cancelación y cambio de clases se ha ido adaptando las actividades deportivas a las demandas y necesidades de los usuarios, reubicando a los alumnos/as y en ocasiones, por falta de personal habilitado (preparadores físicos), se han creado clases para poder dar servicio alternativo.

Siempre se ha procedido a la devolución del pago si ha sido causa imputable a los Centros Deportivos Municipales.

El personal de taquilla funciona de soporte y ayuda, solucionando problemas y tramitando incidencias al departamento de Nuevas Tecnologías.

Se ha explicado a los usuarios la manera de proceder en algunos asuntos que están contemplados en el reglamento sobre utilización de las Instalaciones y servicios deportivos Municipales, norma básica de funcionamiento de Centros deportivos.

Alberto Merchante Somalo
Coordinador de Distrito de Moncloa-Aravaca
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:35
CSV : CTJDMUFZ4JHO73XM

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO MORATALAZ

Información de Firmantes del Documento

GONZALO RUIZ GALVEZ - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/04/2026 11:54:59
CSV : CS6PGO6M6ENXEEWJ

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Las reclamaciones y sugerencias que se han realizado en la anualidad 2025 en el distrito de Moratalaz han sido muy variadas y en general se refiere a cuestiones que afectan de forma individual al solicitante.
Ninguna reclamación sobre un tema colectivo ha superado el 5% de las solicitudes presentadas excepto sin consideramos la falta de personal de los centros deportivos en todas las modalidades (pilates, escalada, judo, socorristas) . Señalamos a continuación aquellas que consideramos que, por su naturaleza, pueden afectar a la calidad de servicios que ofertamos:

- Los ciudadanos utilizaron el sistema de sugerencia y reclamaciones como instrumento para evitar el cierre de un espacio de lectura en un centro cultural del distrito.
- El número de eventos programados en el recinto ferial de Cuña verde los fines de semana produjo reclamaciones de los vecinos residentes por las molestias que se generan (ruido, aparcamiento, basura etc)
- Durante toda la temporada de piscina, ambos polideportivos han tenido que cerrar algún vaso de la instalación por carecer del número necesario de personal socorrista según normativa, supuso un 4,47% de las reclamaciones

Información de Firmantes del Documento

MADRID

GONZALO RUIZ GALVEZ - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/04/2026 11:54:59
CSV : CS6PGO6M6ENXEEWJ

- El proceso de estabilización de la plantilla de los polideportivos ha supuesto la anulación de actividades programadas en diferentes categorías o la creación de convenios de colaboración con federaciones y clubes.
- Problemas de mantenimiento de las dos instalaciones deportivas que precisan inversiones al ser edificaciones antiguas.
- Reclamaciones del mantenimiento y material de la sala multitrabajo en el polideportivo Moratalaz

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

- El espacio de lectura en el centro cultural se ha mantenido.
- Los actos en cuña verde se han reducido y programado para minimizar las molestias a la vecindad
- Falta de profesorado en los polideportivos y anulación de actividades. Al no depender del distrito la contratación de personal, este tipo de reclamaciones no son subsanables. Cuando se producen es porque desde el polideportivo se han agotado todas las posibles soluciones para continuar con la prestación de la actividad.
- El contrato de mantenimiento de los edificios municipales dependientes del distrito se ha licitado nuevamente, con mejoras y penalizaciones por incumplimiento para la empresa adjudicataria lo que está suponiendo que el mantenimiento es más ágil. Las obras de reformas integrales que necesitan los edificios deportivos al ser antiguos no dependen del distrito
- Se ha licitado la renovación de maquina de fitness y material de la sala multitrabajo para los dos polideportivos del distrito

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Tal y como se describe en los apartados anteriores, cada causa lleva implícita una acción correctora, el indicador sería la ejecución de esa medida.

Desde el distrito de Moratalaz, además de dar una respuesta a la ciudadanía sobre aquello que le preocupa, se intenta resolver el motivo que provocó su reclamación si es competencia directa en la anualidad en que se produce.

Cuando las reclamaciones se refieren a roturas o reformas de instalaciones municipales, los técnicos municipales comparten con la vecindad la necesidad de mejora, y al ser preciso realizar una inversión, depende de la existencia de crédito presupuestario para esa anualidad, o bien, se contempla para el siguiente año.

Información de Firmantes del Documento

GONZALO RUIZ GALVEZ - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/04/2026 11:54:59
CSV : CS6PGO6M6ENXEEWJ

MADRID

La falta de prestación de actividades por carencia de personal es un tema que preocupa por carecer de las herramientas necesarias para su solución, se están creando soluciones alternativas que mitigan el problema en el momento pero no su resolución**.**

El indicador más valido es la reiteración de la reclamación. La ciudadanía cuando el problema es continuo persiste poniendo reclamaciones hasta que se resuelve la incidencia o bien se le informa que lo que solicita no es posible

Responsable de la Unidad Gestora
(Director General, Secretario General Técnico,
Gerente de Organismo Autónomo, Coordinador de Distrito)
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

GONZALO RUIZ GALVEZ - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 22/04/2026 11:54:59
CSV : CS6PGO6M6ENXEEWJ

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO PUENTE DE VALLECAS

Información de Firmantes del Documento

NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW

MADRID

SERVICIO JURÍDICO

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025.

Durante el año 2025 se han recibido en el Servicio Jurídico un total de 52 sugerencias y reclamaciones, las cuales pueden agruparse en las siguientes materias:

Movilidad.: En total se han informado 6 sugerencias/reclamaciones sobre los siguientes asuntos:

- Pasos de vehículos (2)
- Ordenación de la circulación (1)
- Acera en male estado (1)
- Reservas de aparcamiento para personas con movilidad reducida (2).

Urbanismo. Solares municipales y no municipales: En total se han informado 19 sugerencias/reclamaciones relacionadas con la falta de conservación de solares de titularidad municipal y no municipal.

Urbanismo. Licencias y declaraciones responsables urbanísticas: En total se han informado 13 sugerencias/reclamaciones sobre los siguientes asuntos:

- Denuncia diversas (8)
- Demora en la resolución de solicitudes de licencias (3)
- Devoluciones de garantías (2)

Medio Ambiente. Limpieza urbana: En total se han informado 4 sugerencias/reclamaciones relacionadas con la falta de limpieza de espacios públicos y privados.

Ocupaciones de la vía pública (8)

- Autorizaciones en la vía pública (3)
- Quioscos (4)
- Ubicaciones WC públicos (1)

Además de las sugerencias/reclamaciones anteriormente expuestas, existen otras 2 denuncias, una por fumar en terraza cerrada y otra por la presencia de ratas.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

La parte más relevante del número total de sugerencias y/o reclamaciones recibidas en el Servicio Jurídico siguen siendo las denuncias por presuntos incumplimientos de la normativa aplicable y las peticiones cuya tramitación es objeto de procedimientos administrativos específicos, siendo relativamente escasas las quejas por defectos o retrasos en los servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid.

Información de Firmantes del Documento

NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW

MADRID

En definitiva, pocas son las iniciativas de los usuarios que tienen como objetivo fundamental poner en nuestro conocimiento deficiencias, desatenciones o tardanzas en la prestación de los servicios que nos permitirían detectar posibles ámbitos de mejora, dirigiéndose habitualmente hacia otras finalidades.

En consecuencia, salvo las primeras, que no son admitidas para evitar un uso impropio de este canal, el resto son atendidas de forma individual, impulsándose su solución concreta sin la necesidad de adoptar acciones o medidas conjuntas.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

El número total de sugerencias y reclamaciones presentadas respecto del pasado año ha aumentado de 43 a 52, contestándose habitualmente a la mayor brevedad, siempre dentro de los plazos establecidos.

Destacan, especialmente, por su número las quejas relacionadas con la falta de mantenimiento de terrenos y solares, circunstancia conocida por el distrito y perseguida a través de los expedientes urbanísticos correspondientes por incumplimiento del deber de conservación, seguida de las reclamaciones relacionadas con cuestiones de naturaleza urbanística, en su mayor parte denuncias por presuntos incumplimientos de la normativa aplicable.

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025.

En este año las sugerencias y reclamaciones han bajado de 227 en 2024 a 130 en 2025. Se han producido un agradecimiento, por la rapidez en el establecimiento de una zona de aparca motos. Las áreas con más sugerencias y reclamaciones ordenadas de mayor a menor son las siguientes:

- **Mantenimiento de dependencias municipales**: 23 incidencias en 2025 frente a 119 del año anterior. Como en 2024, ha habido reincidencia de reclamaciones iguales en algunos edificios. Los centros donde ha habido más incidencias han sido:

  Talleres de Creatividad, Biblioteca Vallecas, C.C. y de Mayores El Pozo, C.S.C Alberto Sánchez, C.S.S. - M - C.D Entrevías, y C.S.S. - M- C.D Pablo Neruda.

  Y en los colegios: CEIP Jaime Balmes, CEIP Manuel Nuñez de Arenas y CEIP Fray Junípero.

- **Espacios públicos**: 31 incidencias frente a 59 del año 2024, entre las que se encuentran iluminación, deficiencias en canchas, porterías por deterioro/vandalismo y problemas con el vallado de las instalaciones básicas deportivas-IDBs.

- **Movilidad y transportes**: 47 incidencias frente a 20 del año 2024, donde existen quejas por la denegación de plazas de movilidad reducida, por la ocupación de plazas del viario por vehículos de movilidad reducida, vehículos subidos en aceras,

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW
MADRID

desperfectos en el viario, solicitudes de plazas de moto, solicitudes de aparca bicis, señalizaciones, y solicitudes de creación de plazas de aparcamiento.

- **Medio Ambiente**: 16 incidencias frente a 15 del año pasado, la mayoría por limpieza y ocupación en espacios públicos.
- **Disciplina Urbanística y similares**: 7 frente a 8 de año anterior, siendo 3 de limpieza de solares privados y 2 de Inspección Técnica de Edificios.
- **Urbanismo**: con un total de 5, una menos que el año anterior, tres de ellas por transformaciones de local a vivienda.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

- **Mantenimiento de dependencias municipales**: En el año 2025 ha entrado en vigor el nuevo contrato de mantenimiento integral de equipamientos del Distrito, en el que se ha aumentado la partida presupuestaria para la mejora de las prestaciones.
- **Espacios públicos**: Se sigue impulsado el control de la regulación del horario de la iluminación, el mantenimiento y la reparación y limpieza de las IDB's, en muchos casos como consecuencia del vandalismo.

  Todas las incidencias en espacios públicos, de mal estado de aceras, señalizaciones, iluminación, obras en vía pública, bolardos, peatonalizaciones, etc. se han comunicado y seguido su reparación a la S.G. de Conservación de vías públicas.
- **Movilidad y transportes**: Existen quejas por la denegación de plazas de movilidad reducida PMR, al haberse superado la ratio de 1/40 plazas de aparcamiento.
  En lo referente a las quejas por exceso de plazas de movilidad reducida, se están denegando algunas solicitudes en las zonas con exceso de plazas ya concedidas, así como el envío de solicitudes de inspección a Policía Municipal en los situados concedidos para verificar su uso efectivo y retirar las placas existentes cuando no son usadas.

  Se han aumentado las implantaciones de aparca bicis y de plazas de moto en el Distrito.
- **Medio Ambiente:** La limpieza de jardines y vías públicas no depende del Distrito, si bien se dan los avisos correspondientes para que actúen con mayor celeridad.
- **Urbanismo**: Las quejas por retraso en la tramitación de expedientes "ha mejorado" con respecto al año anterior, aunque no se alcanzan los niveles necesarios.
- **Disciplina Urbanística y similares**: Se continuaron las ordenes de ejecución por disciplina urbanística del Distrito para la limpieza y adecuación de solares de particulares.

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW
MADRID

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Se ha mejorado en las áreas de mantenimiento de dependencias municipales, urbanismo y disciplina urbanística. Se ha empeorado en movilidad y transportes y mantenido en medio ambiente.

La intensificación de las ordenes de ejecución por disciplina urbanística del Distrito para la limpieza y adecuación de solares de particulares, sigue surtiendo efecto.

En lo referente a movilidad y transporte, sigue siendo necesario la creación de infraestructuras que no son competencia del Distrito. Esta circunstancia se ha puesto de manifiesto en las reuniones de Coordinación Territorial, y se ha obtenido a priori una aceptación de la problemática existente en el Distrito, para la creación de infraestructuras en forma de PAR, aparcamiento para residentes o figura similar. También se informa constantemente a planeamiento viario en sus propuestas de remodelación de vías públicas.

Por último, se indica que en el contrato de mantenimiento de equipamientos del Distrito se ha incidido en la limpieza de las Instalaciones Básicas Deportivas, en aras a atender a las quejas por este motivo, con una mejora en cuanto a reclamaciones recibidas.

La limpieza y otras incidencias de vías públicas no dependen del Distrito; para ello se han dado las incidencias correspondientes, y su respuesta por parte del órgano competente del Área ha sido realizada en tiempo razonable.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025.

Las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2025 referentes al Departamento de Servicios Sociales han sido en total 113; 4 felicitaciones, una demanda no ajustada al sistema de servicios sociales y 108 reclamaciones, lo que supone un 95,5%% de las entradas registradas.

Agrupadas por áreas podemos apreciar que:

Atención al público, citación, gestión y tramitación de expedientes.

Se han planteado un total de 78 quejas en este ámbito, lo que supone un 72,22 % del total de quejas o reclamaciones recibidas. Por lo tanto, el mayor número de reclamaciones presentadas se encuentra en esta submateria y se refieren principalmente a la sentida insatisfacción por la respuesta recibida al no ser la esperada, la demora para ser atendidos y/o en tramitación de sus expedientes, falta de respuesta desde los centros a sus llamadas telefónicas, los cambios de cita y cambios de profesionales de referencia.

Centros Municipales de Mayores.

Durante el 2025 las quejas relacionadas con los centros municipales de mayores han sido 24 (22,22% del total). Los temas planteados aquí son variados. La gran mayoría de las quejas son por la afectación al servicio por las obras realizadas que en algún caso ha supuesto un cierre temporal del centro y por problemas de mantenimiento principalmente climatización. Algún problema puntual de inscripción en talleres o excursiones, solicitudes de cambio de centro o servicio de comidas.

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW
MADRID

Felicitaciones al personal de los Centros de Mayores y Servicios Sociales.

La atención recibida por parte de la población en situaciones de dificultad es valorada de manera positiva por la población, aunque eso se suele reflejar más en el contacto directo que en el sistema de reclamaciones y sugerencias. Se han recibido 4 felicitaciones relacionadas con la atención de las trabajadoras sociales y otras actuaciones.

Otras.

Se han presentado 4 reclamaciones por personas con problemas de salud mental que no han podido ser abordadas dichas quejas por la incomprensión de su contenido. Una de las reclamaciones es una “denuncia” de una situación de riesgo de menores algo que es bastante positivo ya que supone la implicación vecinal en el cuidado y atención de la infancia y hay otra reclamación que corresponde al sistema de seguridad social

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

- Se están implementando y aumentando donde ya se hacían, el número de grupos informativos sobre los temas de mayor demanda de atención. Con esta medida pretendemos agilizar listas de espera y dar una respuesta más inmediata a la ciudadanía.
- Se han trasladado a los órganos competentes la necesidad de una contratación rápida en situaciones de incapacidad temporal, así como de nuevos profesionales en todas las categorías en las plazas vacantes. Con ello buscamos la mejora de la atención telefónica y presencial. Además. la llegada de nuevos profesionales (auxiliares de servicios sociales) a los centros para implementar el nuevo Servicio de Información y Atención (SIA) puede ayudar también a mejorar esto.
- Las direcciones de los respectivos centros ante las quejas recibidas han tomado contacto con las personas que se han sentido mal atendidas y con los profesionales de referencia en su caso, buscando soluciones.
- Seguimos impulsando la comunicación con la ciudadanía a través del mail y se evidencia que cada vez más personas utilizan este sistema de comunicación, para pedir citas, contactar con los centros, solicitar algún tipo de información u orientación puntual... Es necesario seguir avanzando en esta nueva forma de comunicación y en el tiempo de respuesta.
- Se ha al servicio correspondiente las quejas referentes a mantenimiento de los edificios llevándose a cabo las correspondientes exigencias de cumplimiento a las empresas contratadas.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

- La ciudadanía tiene serias dificultades para acceder telefónicamente a los centros, conseguir una cita con inmediatez y retraso de algunas prestaciones sociales entre otras. Con la puesta en marcha del Servicio de Información y atención, SIA, se ha favorecido la atención inmediata en mostrador y cita sin apenas demoras haciendo una primera información, cribaje de la demanda y resolución de esta en muchos casos.

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW
MADRID

- El acceso de los ciudadanos a los centros vía telefónica sigue siendo complicada por lo que se sigue potenciando otras vías de acceso como el correo electrónico o mayor atención presencial en mostrador en turno de mañana y tarde.
- Se sigue trabajando en la reducción del plazo para la cobertura de plazas vacantes y bajas laborales para aminorar el impacto en equipos y atención al público.
- Se va haciendo un uso cada vez mayor de 010 y cita previa, aunque el acceso a este sistema es muy desigual entre unos centros y otros donde las personas que desean ser atendidas siguen yendo con carácter presencial a solicitar esa atención.

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025.

Agrupadas dentro de la materia Educación y Juventud se recibió un alto porcentaje de las entradas relativas a edificios educativos, un 82%, relativas al CEIP Madrid Sur.

Con respecto a las propias del Departamento de Educación, fueron tres las recibidas, dos de ellas felicitaciones y la reclamación relativa a la adjudicación de una plaza de escuela infantil representan un volumen muy reducido dentro del conjunto de SyR del departamento, y por ello, se consideran poco significativas y no permiten identificar tendencias relevantes ni reflejar de manera representativa el nivel general de satisfacción de la ciudadanía.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

- Las relativas a mantenimiento de edificios se dan traslado a Servicios Técnicos.
- El resto de las SyR han recibido respuesta por parte del Departamento.

El contenido de las SyR recibidas, se limitó dos felicitaciones vinculadas a un servicio concreto ofrecido por el Departamento de Educación, cuyo contenido fue trasladado al área responsable para su conocimiento.

Asimismo, se registró una reclamación presentada por una familia que no obtuvo plaza en las escuelas infantiles, a la cual se le proporcionó información detallada sobre el proceso de admisión y sobre el funcionamiento del sistema de adjudicación.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Como en años anteriores la mayor parte de las reclamaciones son pertenecientes a los Servicios Técnicos.

Con respecto a las que afectan directamente al servicio, y en relación con la adjudicación de plazas de escuelas infantiles, se proporciona información detallada sobre el proceso de admisión y sobre el funcionamiento del sistema de adjudicación. Así mismo se realiza mayor difusión de esta información por parte del Departamento de Educación.

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW
MADRID

UNIDAD DE DEPORTES

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025.

Durante el año **2025**, las **Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (SyR)** correspondientes a la categoría **Deportes**, cuya gestión corresponde a la **Unidad de Deportes y a las direcciones de los Centros Deportivos Municipales**, han sido las siguientes:

En total se han tramitado **633 SyR**, de las cuales **575 corresponden a reclamaciones**, **47 a sugerencias** y **11 a felicitaciones**.

Con el objeto de facilitar su análisis, así como la identificación de las medidas adoptadas y la evaluación de los resultados obtenidos, se ha procedido a clasificar las SyR en función de la dependencia o instalación a la que hacen referencia, distinguiendo entre **Centros Deportivos Municipales** e **Instalaciones Deportivas Básicas (IDB)** del distrito.

- **Centros Deportivos Municipales**, que incluyen los centros del distrito **CDM Ángel Nieto, CDM Palomeras, CDM Entrevías, CDM Wilfred Agbonavbare** y la **Instalación Piscina Vallecas**. En conjunto, estas instalaciones concentran el **91,5% reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.**
- **Instalaciones Deportivas Básicas (IDB)** del distrito d**e Puente de Vallecas,** que cuentan con **41 instalaciones**, y en las que se han registrado el **8,5% de las sugerencias y reclamaciones recibidas en la Unidad de Deportes.**

Por otra parte, debe señalarse que existen 11 reclamaciones y sugerencias que no se encuentran asociadas a una dependencia o instalación concreta, al hacer referencia a situaciones diversas y de carácter muy puntual. Debido a su carácter aislado y a la diversidad de los asuntos planteados, su análisis individualizado no resulta especialmente significativo.

1.1. CDM ÁNGEL NIETO

El 100% de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas durante el año 2025 en el Centro Deportivo Municipal Ángel Nieto están directamente relacionadas con el cierre prolongado del polideportivo. Esto refleja la preocupación de los usuarios por la imposibilidad de acceder a los servicios deportivos habituales durante el periodo de obras y retrasos en la reapertura, debiendo acudir a otros centros deportivos más alejados de su domicilio.

No se ha identificado otro tipo de reclamaciones ni se han recibido felicitaciones, debido al cierre durante todo el año 2025 de la instalación.

1.2. IDM VALLECAS VERANO

La Instalación Deportiva Vallecas Verano solo se encuentra abierta durante la temporada de verano, esto es, del 15 de mayo al primer fin de semana de septiembre.

Los temas citados por la ciudadanía en las reclamaciones y sugerencias presentadas son:

- **Instalaciones y centros – cierre:** (67 %).
- **Trato y atención del personal:** (11%)
- **Reglamentos y normas de uso:** (11%)
- **Otras categorías:** (11%)

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW
MADRID

El mayor porcentaje de las SyR (67%) está relacionado con el hecho de que la instalación no pudo abrir en la fecha prevista en el calendario municipal de piscinas de verano debido a la necesidad de reparación de deficiencias detectadas.

1.3. CDM PALOMERAS

Las incidencias citadas por la ciudadanía en las reclamaciones y sugerencias presentadas sobre el Centro Deportivo Municipal Palomeras durante el año 2025 se desglosan de la siguiente forma:

a. Climatización/temperatura (piscina o salas) – 14,4%
b. Trato/atención del personal y monitores – 14,4 %
c. Mantenimiento/Limpieza/Instalaciones (grafitis, cristales, vestuarios, fuentes, mobiliario) – 13,33%
d. Taquilla/entradas y colas (piscina de verano) – 11,80%
e. Horarios/reprogramaciones – 10,68%
f. Piscina: averías/cierre de vaso – 10,45%
g. Listas de espera/inscripción/ligas – 9,60%
h. App/Reservas/QR/penalizaciones – 6,22%
i. Clases de fin de semana (supresión/reanudación) – 4,90%
j. Accesibilidad/discapacidad – 4,22%

La climatización, calefacción y temperatura del agua de piscina conforman uno de los grupos mayoritarios de reclamaciones. Los usuarios mayores y con problemas de salud son quienes más reclamaron por la baja temperatura del agua del vaso pequeño, aunque el nivel térmico cumplía con la normativa correspondiente.

El otro gran grupo de reclamaciones se centra en la falta de monitores, motivada principalmente por el proceso de estabilización de la plantilla municipal. Como consecuencia, se produjeron cambios frecuentes de profesores, la supresión temporal de clases y traslados de grupos a otras salas. Esto generó malestar en usuarios con horarios fijos.

Las quejas por la ausencia de limpieza son recurrentes y derivan en su mayoría de la alta afluencia de usuarios durante todo el horario de apertura del centro, lo que dificulta que la instalación permanezca limpia en determinadas horas del día y en determinados espacios de la instalación.

En relación con las SyR sobre la piscina de verano, la ciudadanía manifiesta su descontento con el tiempo de espera en las taquillas y con la falta de sombra mientras esperan en la fila antes de acceder a la instalación. También hay usuarios que desean comprar las entradas en la taquilla en vez de hacerlo a través de la aplicación municipal Madrid Móvil.

1.4. CDM WILFRED AGBONAVBARE

Durante 2025 las SyR asignadas al CDM Wilfred Agbonavbare podrían agruparse en 6 grandes grupos:

Obras y mantenimiento:	34%
Normativas:	21%
Clases y escuelas:	18%
Instalaciones y equipamientos:	12%
Procedimientos administrativos:	12%
Felicitaciones:	3%

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW
MADRID

A la vista de los datos generales, se manifiesta el alto porcentaje de las reclamaciones relacionadas con las obras y el mantenimiento del centro deportivo (34%), materias que están estrechamente relacionadas con las instalaciones y los equipamientos municipales (12%).

De ello se desprende que la gran preocupación de las personas usuarias del CDM Wilfred Agbonavbare se centra, principalmente, en la falta de mantenimiento de las instalaciones. Entre las SyR sobre esta materia, destacan el estado del césped del campo de fútbol 7 (que ha provocado su cierre para competición) y las distintas averías que afectan a la climatización, al agua caliente y a elementos auxiliares como los secadores de los vestuarios, los cuales representan el 84% de las reclamaciones por falta de mantenimiento.

Por otro lado, también se ha recibido un porcentaje importante de reclamaciones que guardan relación con la normativa a aplicar en los Centros Deportivos Municipales, sobre todo en lo que respecta al acceso y permanencia en las instalaciones de los usuarios y de sus acompañantes. En este sentido, siguen llegando muchas quejas por falta de asientos para los espectadores.

Por último, durante el año 2025 el 18% de las sugerencias y reclamaciones que llegaron al CDM Wilfred Agbonavbare fueron debidas a la falta de personal, lo que conllevó una reducción de la oferta deportiva y una mayor anulación de clases y escuelas.

1.5. CDM ENTREVÍAS

Durante el año 2025, las reclamaciones que registró el Centro Deportivo Municipal Entrevías se distribuyeron principalmente en tres ámbitos: Mantenimiento y Limpieza, Deportes y Normas.

Estos tres bloques concentraron el 93,34% del total de las incidencias, lo que evidencia que los factores vinculados al funcionamiento de los espacios, la organización deportiva y la normativa de uso constituyen las principales áreas de insatisfacción por parte de las personas usuarias.

A continuación, se destacan los motivos principales de las SyR recibidas junto con su peso porcentual sobre el total anual:

- Mantenimiento y limpieza 38,10%
- Deportes 28,57%
- Normas 26,66%
- Atención al público 2,86%
- Tecnología 2,86%
- Seguridad 0,95%

El ámbito que más incidencias ha generado ha sido el del mantenimiento y la limpieza. Destacan especialmente averías recurrentes en las duchas, goteras y daños estructurales en diversas zonas del centro y el deterioro del equipamiento, principalmente las taquillas, los secadores y las fuentes de agua. Estas incidencias reflejan deficiencias estructurales y operativas que afectan a la experiencia diaria de los usuarios.

El segundo foco de insatisfacción se concentra en la alta demanda y saturación de las actividades y espacios deportivos, como son la sala de musculación, la disponibilidad limitada de plazas en actividades dirigidas y uso libre y la percepción por parte de los usuarios de una falta de franjas horarias suficientes.

Las quejas relacionadas con la normativa afectan principalmente al uso de la piscina de verano y a criterios establecidos a nivel municipal. Entre ellas se encuentra la prohibición

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW
MADRID

de introducir tumbonas, sillas plegables y otros enseres en el recinto, comer fuera de las zonas habilitadas para ello o la prohibición de fumar en la piscina.

1.6. INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS

Durante el año 2025 las reclamaciones recibidas en relación con las Instalaciones Deportivas Básicas del Distrito Puente de Vallecas corresponden en su mayoría a situaciones relacionadas con su estado de conservación y mantenimiento, destacando como temas principales:

- **Iluminación:** El 38% de los registros solicitaban el reajuste de los temporizadores que controlan el encendido y apagado de las luces.
- **Limpieza y salubridad:** El 34% consistían en reclamaciones sobre la falta de limpieza en esos espacios deportivos.
- **Vallado y mobiliario:** El 28% de las entradas requerían la reparación de porterías, canastas y del vallado perimetral.

2. RELACIÓN DE ACCIONES O MEDIDAS ejecutadas durante 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

2.1. CDM ÁNGEL NIETO

En relación con las reclamaciones recibidas sobre el cierre del Ángel Nieto no se pudieron realizar actuaciones adicionales, ya que el motivo del cierre de esta instalación era la realización de obras de mejora destinadas a garantizar su reapertura en condiciones óptimas.

2.2. IDM VALLECAS VERANO

- Instalaciones y centros – cierre

La principal medida ejecutada durante el año 2025 para dar respuesta a las reclamaciones sobre el retraso en la apertura de la piscina de la Instalación Deportiva Municipal Vallecas Verano fue la subsanación de deficiencias por parte de la empresa ejecutante de las obras, informando a la ciudadanía en todo momento del estado y fecha estimada de apertura de la instalación a través de avisos en la web municipal.

- Trato y atención del personal

Para evitar futuras reclamaciones relacionadas con la atención del personal, se realizaron acciones formativas sobre atención a la ciudadanía para los empleados de la instalación.

- Reglamentos y normas de uso

Se reforzó la presencia de cartelería con pictogramas: “traje de baño dentro del agua”, “pelo recogido”, “pañal acuático”, “calzado de agua/zonas”.

2.3. CDM PALOMERAS

Las actuaciones más relevantes que se han llevado a cabo en el CDM Palomeras durante el año 2025 y en atención al volumen de las quejas recibidas, son:

- Climatización, calefacción y temperatura del agua de la piscina

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW
MADRID

Las acciones ejecutadas por la Dirección del CDM Palomeras para paliar las quejas relacionadas con la climatización de las piscinas fueron el control periódico de la temperatura del agua y la publicación del nivel térmico del agua en zonas visibles para los usuarios.

- Clases, profesorado y reorganización de horarios

Desde el CDM Palomeras se trató de minimizar en la medida de lo posible las consecuencias que el proceso de estabilización de la plantilla pudiera tener en la prestación del servicio municipal y en sus usuarios, reajustando las actividades y clases según la disponibilidad real de monitores. Cuando no fue posible dicho reajuste, se comunicó la cancelación de la actividad con antelación suficiente a los interesados.

- Limpieza, higienización y grafitis

Para mantener la instalación en condiciones óptimas de higiene y desinfección, se reforzó la presencia de operarios de limpieza en determinados horarios y se establecieron rutinas de limpieza por zonas.

En relación con la detección de grafitis en el perímetro exterior de la instalación, se procedió a su eliminación tras cada aviso recibido. No obstante, la solución es temporal porque las pintadas son reincidentes.

- Piscina de verano, taquilla y tiempos de espera

Las acciones ejecutadas para evitar las reclamaciones referentes a la piscina de verano se centraron en informar de manera reiterada de la posibilidad de evitar esperas adquiriendo las entradas en la aplicación municipal Madrid Móvil. Además, se incrementó el personal disponible para validar el acceso a la piscina, reduciendo así el tiempo de permanencia en la cola.

- App municipal y control de acceso

Para solventar los problemas derivados de los fallos en el lector de códigos QR, se recurrió a la validación manual de las entradas por los trabajadores del centro. Asimismo, se procedió a avisar inmediatamente a la empresa de mantenimiento con cada fallo del lector.

2.4. CDM WILFRED AGBONAVBARE

- Obras y mantenimiento; Instalaciones y equipamientos

Se han ido paliando, en la medida de lo posible, algunas de las deficiencias e incidencias existentes, tanto a través de los técnicos de mantenimiento como de la empresa adjudicataria del mantenimiento de edificios, lo que ha permitido evitar el cierre de las instalaciones y continuar prestando servicio.

- Normativas

Para reducir al máximo las incidencias relacionadas con el incumplimiento de las normas, se han publicado carteles con extractos de la normativa en aquellos servicios donde más problemas se detectaron por su desconocimiento.

Su ubicación ha sido principalmente en la sala de musculación, con la publicación de la información sobre la duración máxima de las sesiones, y en los campos de fútbol, señalando el tiempo de acceso permitido antes de los entrenamientos y de los partidos de competición.

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW
MADRID

- Clases y escuelas

Tras el proceso de consolidación de empleo temporal se fueron cubriendo las plazas vacantes de forma provisional y durante 2025 se cubrieron de forma definitiva todas las plazas de monitor/a deportivo/a y se aumentó el número de preparadores/as físicos/as, pasando de uno a tres. Esto permitió una mayor oferta deportiva y menor anulación de clases y escuelas.

A principios de 2026 el CDM Wilfred Agbonavbare fue designado por el Servicio de Impulso y Transformación Digital como uno de los centros para desarrollar el proyecto piloto de agentes de inclusión digital, con la finalidad de prestar ayuda y asesoramiento en la tramitación electrónica de las reservas de sesiones de clases abiertas y de uso libre.

2.5. CDM ENTREVÍAS

Las principales medidas adoptadas por la Dirección del Centro Deportivo Municipal Entrevías para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones de los usuarios de su instalación fueron, entre otras:

- Mantenimiento y Limpieza

En lo que respecta a las duchas, una de las quejas más recurrentes fue su avería y la baja temperatura del agua. Para solventar estos problemas, se repararon y/o se sustituyeron las duchas no operativas, se restableció la temperatura tan pronto como fue posible y se ha aprobado una intervención técnica sobre la revisión del equilibrado hidráulico, cuya ejecución está prevista para el año 2026.

Para arreglar definitivamente las filtraciones del techo, desde el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos del Ayuntamiento de Madrid se va a llevar a cabo una obra de reparación de la cubierta cuya ejecución se realizará en el año 2026. Hasta que se ejecute la obra, se están realizando actuaciones de contención con medios preventivos (cubetas, protección, señalización) para evitar que se produzcan daños a los usuarios y garantizar así su seguridad.

Además de lo anterior, se duplicó el número de taquillas en los vestuarios, se sustituyeron los secadores y urinarios que no funcionaban y se reparó la avería producida en las fuentes y grifería.

Por último, se ha implementado un refuerzo de limpieza en baños y pistas y el desbroce en zonas exteriores.

- Deportes

Para evitar la saturación de las salas en determinadas franjas horarias, se ha limitado el número de plazas y se han reorganizado los espacios para mayor comodidad de los usuarios. La ampliación de la oferta de clases dirigidas está sujeta a disponibilidad técnica y espacial.

Con el objeto de descongestionar la sala de musculación, se ha limitado el tiempo de uso máximo por persona de los aparatos de cardio a 30 minutos.

- Normativa

Las incidencias relacionadas con el incumplimiento de las normas se han visto reducidas con la publicación de carteles con el extracto de la normativa municipal correspondiente.

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW
MADRID

2.6. INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS

En relación con las reclamaciones referidas al mantenimiento de las Instalaciones Deportivas Básicas, desde la Unidad de Deportes se ha procedido a trasladar con la mayor celeridad posible las incidencias al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito, a fin de que la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento lleve a cabo las actuaciones oportunas, principalmente la limpieza de los espacios deportivos y la reparación de su equipamiento. Asimismo, desde la Unidad de Deportes se mantiene una estrecha coordinación con el citado Servicio, con el objeto de mejorar la identificación de las incidencias que se producen en las IDB y, en consecuencia, favorecer una ejecución más eficaz por parte de la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Durante el año 2025 se desarrolló un conjunto amplio de actuaciones orientadas a mejorar la calidad del servicio en los Centros Deportivos Municipales y en las Instalaciones Deportivas Básicas del Distrito. En términos generales, las medidas implantadas han permitido avanzar en la resolución de incidencias, mejorar la comunicación con la ciudadanía y reducir el impacto de los principales focos de reclamación, aun cuando persisten aspectos estructurales cuya solución depende de procesos técnicos o contractuales de mayor alcance.

3.1 CDM ÁNGEL NIETO

Pese a que la instalación permaneció cerrada por obras durante todo el ejercicio, la actuación coordinada con la empresa ejecutante y con el Área de Obras permitió avanzar en la subsanación de deficiencias pendientes. La continuidad de los trabajos garantiza que la reapertura se realice en condiciones óptimas

3.2 IDM VALLECAS VERANO

Las medidas implementadas, especialmente la subsanación de deficiencias técnicas previas a la apertura, la mejora en la información a la ciudadanía y la formación del personal, han supuesto una atención más homogénea y profesional durante la temporada. Aunque persisten desafíos en materia de normativa de vestimenta por falta de criterios unificados a nivel municipal, la instalación ha reforzado sus herramientas informativas (pictogramas, cartelería) y ha sentado bases para la temporada de verano.

3.3 CDM PALOMERAS

Las medidas aplicadas han generado avances parciales, especialmente en la reorganización de clases y profesorado, lo que contribuyó a estabilizar la oferta deportiva en el último trimestre del año.

Asimismo, se mejoraron los procesos de control térmico de las piscinas y se reforzaron las rutinas de limpieza y eliminación de grafitis. Aunque estas acciones no han reducido por completo el volumen de incidencias, sí han permitido contener situaciones críticas, mejorar la percepción sobre la gestión y definir prioridades claras para 2026.

3.3 CDM WILFRED AGBONAVBARE

La cobertura definitiva de plazas de monitores, el incremento del personal técnico y la consolidación de la oferta deportiva han reducido significativamente la anulación de clases y mejorado la satisfacción de los usuarios.

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW
MADRID

Destaca, además, el impacto muy favorable del proyecto piloto de agente de inclusión digital, que ya ha generado incluso felicitaciones formales.

El refuerzo de cartelería normativa y las actuaciones continuas de mantenimiento han permitido mantener la instalación operativa.

3.4 CDM ENTREVÍAS

La instalación ha logrado mejoras en los ámbitos de mantenimiento, equipamiento y limpieza, con una reducción evidente de reclamaciones relacionadas con duchas, taquillas o estado general de las zonas interiores.

En el ámbito deportivo, la reorganización de espacios y el control operativo en máquinas han reducido la saturación y mejorado la rotación de usuarios. Asimismo, la aplicación sistemática de la normativa, la gestión tecnológica de duplicidades y la estabilización del sistema de reservas han favorecido una experiencia más fluida y segura.

3.5. INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS (IDB)

En cuanto a las actuaciones realizadas en las Instalaciones Deportivas Básicas del Distrito de Puente de Vallecas, cabe destacar la agilidad en la comunicación de los avisos recibidos al servicio correspondiente para su resolución, y la coordinación permanente entre la Unidad de Deportes y el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito para un adecuado seguimiento de las anomalías detectadas.

El contacto permanente entre los órganos municipales tiene como resultado que las incidencias se resuelvan en un tiempo más breve. No obstante, la reiteración de alertas similares en estos espacios deportivos al aire libre son a veces consecuencia de usos inadecuados ajenos al deporte cuyo control se escapa de esta Unidad de Deportes.

UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025.

El estudio de las reclamaciones y sugerencias presentadas en relación con el **funcionamiento de los Centros Culturales y Socioculturales y de la Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario** del distrito, se refieren fundamentalmente a los siguientes bloques.

- **En el Centro Sociocultural Alberto Sánchez, calle Risco de Peloche 14:**

Los asuntos, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2025 motivaron la entrada de SyR en este centro (19 en total), se resumen en lo siguiente:

- Sobre el mantenimiento del centro: tarima del aula de flamenco (2 reclamaciones), goteras (2 reclamaciones), focos y escenario del centro.
- Queja por cierre de puertas del centro y quedarse encerrados los usuarios.
- Felicitación actuación Álvaro Serrano.
- Sobre la sala de gimnasia que es pequeña.
- Sobre el material en las clases de los talleres culturales: reposición del material de gimnasia y pilates.

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW
MADRID

- Relacionadas con los talleres culturales: queja profesora de Conocer Madrid, queja profesor de Yoga, queja profesor de Acuarela, cambios de horario del taller de Bailes de Salón, eliminación de horarios del taller de Yoga.
- Relacionadas con deficiencias en las proyecciones cinematográficas.

- **En el Centro Sociocultural Talleres de Creatividad, calle Sierra Carbonera 74:**

Los asuntos, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2025 motivaron la entrada de SyR en este centro (12 en total), se resumen en lo siguiente:

- Relacionadas con las devoluciones de las cuotas de los talleres culturales (5 reclamaciones)
- Sobre el mantenimiento del centro: arreglo del portón de la planta sótano (4 reclamaciones), mantenimiento del termo eléctrico de gimnasio.
- Sobre la atención por el personal externo de auxiliares de información.
- Problemas en la matriculación del taller de pilates.

- **En el Centro Cultural Lope de Vega, calle Concejo de Teverga 1:**

Los asuntos, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2025 motivaron la entrada de SyR en este centro (37 en total), se resumen en lo siguiente:

- Relacionadas con los talleres culturales: quejas sobre los talleres de Conocer Madrid, Teatro, Pilates (por cambio de monitor en pilates y método impartido, 3 reclamaciones) y sobre la inscripción en el taller de Bailes Latinos.
- Sobre el material en las clases de los talleres culturales: material insuficiente en taller de tonificación y estiramientos.
- Sobre el mantenimiento del centro: sobre el funcionamiento del sistema de climatización del centro (13 reclamaciones), caída de usuario en la entrada del centro por suelo mojado a causa de la lluvia, mal olor en el centro, estado del piso del escenario del escenario del salón de actos (7 reclamaciones).
- Sobre el trato recibido por el personal externo de auxiliares de información (5 reclamaciones).
- Sobre la cesión del salón de actos del centro.

- **En el Centro Cultural El Pozo del Tío Raimundo, avenida de las Glorietas 19/21:**

Los asuntos, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2025 motivaron la entrada de SyR en este centro (11 en total), se resumen en lo siguiente:

- Relacionadas con los talleres culturales: falta de profesor taller de zumba y no poder avisar a los alumnos (10 reclamaciones), más una queja del profesor del taller de Pintura.

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW
MADRID

- **En el Centro Sociocultural Aula de Aire Libre, calle Sierra Carbonera 74:**

Los asuntos, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2025 motivaron la entrada de SyR en este centro (1 en total), se resumen en lo siguiente:

- Relacionadas con el viaje cultural a Toledo sobre el restaurante y la guía turística.

- **Actividades culturales en la vía pública y otras reclamaciones.**

Los asuntos, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2025 motivaron la entrada de SyR por actividades culturales en la vía pública y otras reclamaciones (18 en total), se resumen en lo siguiente:

- Sobre la publicación en página web del Ayuntamiento de Madrid de las actividades, cancelación de concierto, matriculación en talleres, pérdida de plaza en el taller de Yoga, sobre organización de una Ruta de Halloween.
- Sobre el ruido provocado por las Fiestas del Orgullo Vallekano en el Parque Azorín.
- Sobre la Fiestas Populares de la Batalla Naval (2 reclamaciones).
- Sobre la Fiestas Populares de la Karmela.
- Solicitando iluminación navideña en la calle y otros (7 reclamaciones).

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Con relación a los Centros Culturales y Socioculturales:

En referencia a las quejas de los alumnos a los monitores, cambios de profesores por sustituciones, no avisar con tiempo suficiente a los alumnos, la suspensión de clases (que se han ido recuperando en su totalidad), se ha coordinado con la empresa adjudicataria del servicio de Talleres Culturales, para gestionar las quejas y se han dado indicaciones a los monitores implicados, para corregir deficiencias o conductas de estos; en algún caso como el taller de pintura de El Pozo, se cambió de monitor. Por lo tanto, a lo largo del 2025, se le ha dado solución a la mayor parte de las incidencias producidas.

En cuanto a las quejas por falta de material, se ha puesto en conocimiento de la empresa adjudicataria del servicio de Talleres Culturales, dando respuesta a la mayoría de las peticiones, para adecuar dichos materiales a lo establecido en pliegos.

Con respecto a las reclamaciones de devoluciones de los talleres, se le ha ido dando respuesta a todas y canalizando las mismas.

Con respecto al Centro Sociocultural Alberto Sánchez, se ha cambiado el suelo del aula de flamenco por tarima, se han reparado goteras, aunque queda pendiente la pintura para 2026.
En relación a las deficiencias en las proyecciones cinematográficas, se le ha dado solución técnica a la altura de la pantalla con respecto a las butacas.

Con respecto al Centro Sociocultural Talleres de Creatividad y sobre arreglo del portón de la sala de la planta sótano, donde se desarrollan los talleres de Restauración de Muebles y Talla en Madera, se ha habilitado una puerta peatonal que da acceso al taller sin tener que abrir el portón, aunque queda pendiente para el 2026 dar una solución a la apertura

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW
MADRID

automatizada del portón. Así mismo, está previsto iniciar actuaciones para mejorar el sistema de ventilación de esta sala.

Sobre el mantenimiento del centro cultural Lope de Vega, para dar cobertura a los problemas de climatización, se realizarán las siguientes actuaciones para el 2026-2027:

- La instalación de ventanas en todas las aulas donde se imparten los talleres, sólo hay ventana en una sala.
- Instalación de estores en todas las aulas donde se imparten los talleres.

Para evitar caídas a la salida del centro en los días de lluvia, queda pendiente para el 2026:

- Instalación de un felpudo encastrado en la entrada principal.

Para dar respuesta a las reclamaciones de la tarima del salón de actos, queda pendiente para el 2026:

- Sustitución de la tarima del teatro.

Con respecto a la queja del viaje cultural a Toledo, se le ha dado solución cambiando a la guía turística a partir de octubre de 2025.

Con relación a las actividades que se desarrollan la vía pública:

Con relación a las Fiestas Populares Orgullo Vallekano, la Batalla Naval y la Karmela, se han puesto en conocimiento las reclamaciones presentadas a cada entidad organizadora del evento, para intentar en la medida de lo posible mejorar la organización de las mismas, en la edición de 2026.

Respecto a las quejas solicitando iluminación navideña en la calle:
Para el próximo año ya se ha elaborado el contrato de luces de Navidad, para intentar tramitarlo con bastante antelación y que posibilite la presentación de ofertas de luces de Navidad y garantiza la instalación de los elementos de Navidad indicados anteriormente para las próximas navidades.
No obstante, para estas Navidades 2025/2026 se gestionó un contrato menor de luces de Navidad y se han instalado 4 pinos de Navidad, un Belén de luces led y el balcón y arboles de la antigua JMD de Puente de Vallecas en la Avenida de la Albufera, 42.
Las ubicaciones donde se han instalado son las siguientes:

- Sierra Salvada, 6.
- Avda. de la Albufera, 42.
- Plaza de Puerto rubio (plaza vieja).
- Avda. de Pablo Neruda con calle Extremeños.
- Avda. de la Albufera con Pablo Neruda.
- Calle Puerto Alto con Peña Gorbea.

Asimismo, en la salida de Renfe-Entrevías-Asamblea de Madrid. En la pista de hielo hay unos elementos de luces de Navidad y un pino de luces led.

Por último, desde el Ayuntamiento Central también han instalado luces de Navidad en la Avda. de la Albufera, Calle Pedro Laborde y en Peña Gorbea.

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW
MADRID

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025

Respecto a las incidencias relacionadas con la impartición de talleres en los Centros culturales, a través de diferentes acciones coordinadas con la empresa adjudicataria de impartición de talleres se han podido resolver todas las incidencias producidas, tanto de monitores, material, etc.

También con la empresa de mantenimiento de los edificios municipales del Distrito y el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito, se han podido subsanar la mayoría de las incidencias, quedando pendiente para el 2026, algunas de ellas.

En cuanto a las diferentes sugerencias y reclamaciones realizadas en vía pública, se ha tomado en cuenta, de cara a las futuras ediciones y realización de dichas actividades, para tratar de mejorar el servicio y causar la menor de las molestias a los vecinos y el entorno donde se desarrollan.

Podemos concluir que, en un porcentaje muy elevado de las sugerencias y reclamaciones, se han ido subsanando, a lo largo de 2025. No obstante, las incidencias que hayan quedado por resolver, se les dará solución en el año 2026.

CONCEJALÍA

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Existen una serie de reclamaciones y sugerencias presentadas en relación con cuestiones de índole general que no son tratadas por un departamento específico de la Junta de Distrito, y que tienen que ver con cuestiones más amplias que son derivadas de decisiones políticas o de proyectos impulsados desde la Concejalía. Se refieren fundamentalmente a los siguientes bloques:

- **Protocolos de personas sin hogar**

  Los asuntos, circunstancias, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2025 motivaron la entrada de SyR de ese asunto, se resumen en lo siguiente:

  - Fuerte presencia de vectores y acumulación de residuos en Av. Peña Prieta y Av. De Monte Igueldo.
  - Campamentos de PSH en zonas de la M-30.
  - Presencia de personas sin hogar que generan problemas de convivencia en distintas partes del Distrito.

- **Falta de mantenimiento en solares tanto municipales como privados**

  Los asuntos, circunstancias, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2025 motivaron la entrada de SyR de ese asunto, se resumen en lo siguiente:

  - Presencia de vectores y falta de mantenimiento en solar de la C/ Sicilia.
  - Falta de salubridad y problemas con vehículos en el solar sito en C/ Sierra de Faladora 2.

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW
MADRID

- Falta de limpieza y mantenimiento en el solar de la C/ Puerto Canfranc, así como en el solar de C/ Puerto Velate.
- Problemas con el solar de titularidad privada de C/ Risco de Peloche 12.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

En referencia a los problemas derivados de los PSH, se inició en el año 2025 por parte del AG de Vicealcaldía, Seguridad y Emergencias un plan especial de actuación en asentamientos urbanos para tratar de atender aquellos más graves, garantizando siempre los derechos de las personas vulnerables. También, desde Concejalía se coordinan semanalmente distintos servicios municipales para la acción inmediata.

Por último, con respecto a los solares en estado de abandono, se han iniciado distintos expedientes para dar cumplimiento a la OCRERE.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

La mayor parte de las reclamaciones aquí resumidas, son de un ámbito general y por lo tanto es más complicado hacer una medición o análisis de los resultados en el corto plazo. Gran parte de las SyR recibidas en relación con PSH son muy difíciles de solucionar, toda vez que el problema solo se traslada de un punto a otro del Distrito.

No obstante, hemos detectado que, en algunos casos, estamos recibiendo un mayor número de SyR referentes a personas sin hogar en la calle que en el año 2025.

Nuria Taboada Rodríguez
Coordinadora del Distrito de Puente de Vallecas

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 14:21:26
CSV : CKMGGZE5NW3NS2KW
MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE RETIRO

Información de Firmantes del Documento

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:21
CSV : CZ54M3PNLMIS2QDE

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Número de solicitudes por tipo de expediente:

TIPO EXPEDIENTE	Número solicitudes	Contestadas	No admitidas
Sugerencia	68	66	2
Reclamación	723	681	42
Felicitación	16	16	0
Total	**807**	**763**	**44**

El número total de solicitudes gestionadas por el Distrito Retiro (807) ha experimentado un notable incremento respecto del año anterior (517), en particular,

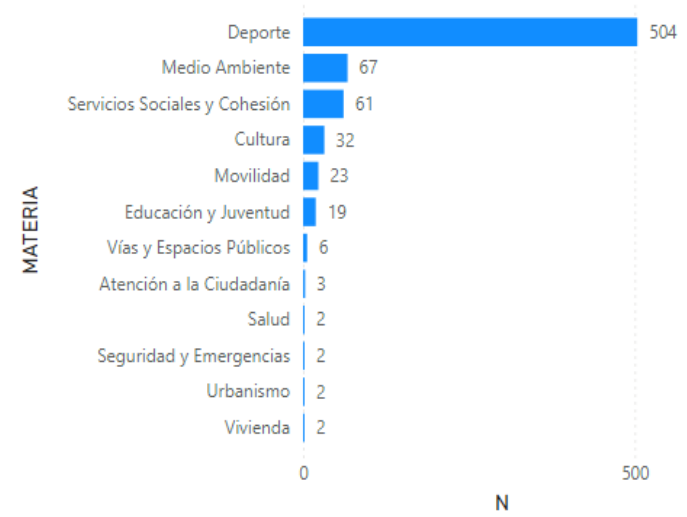
Información de Firmantes del Documento

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:21
CSV : CZ54M3PNLMIS2QDE

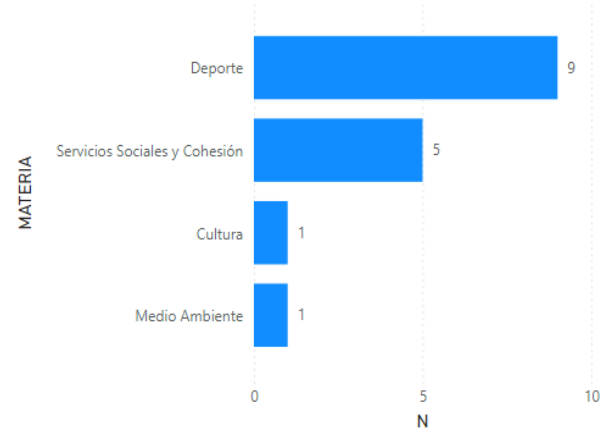
MADRID

como consecuencia del cierre temporal del Centro Deportivo Municipal Daoíz y Velarde ocurrido el 15 de noviembre (el centro reabrió el 9 de enero de 2026) como consecuencia de una avería en el sistema de agua caliente, que impedía el cumplimiento de protocolos sanitarios, así como mantener el confort térmico de los usuarios.

Las reclamaciones (723) han representado el 89,59% de la totalidad de las solicitudes, y su desglose por materias ha sido el siguiente:



Por su parte, las felicitaciones han representado el 1,98% del total de solicitudes gestionadas. El desglose de las felicitaciones por materias ha sido el siguiente:



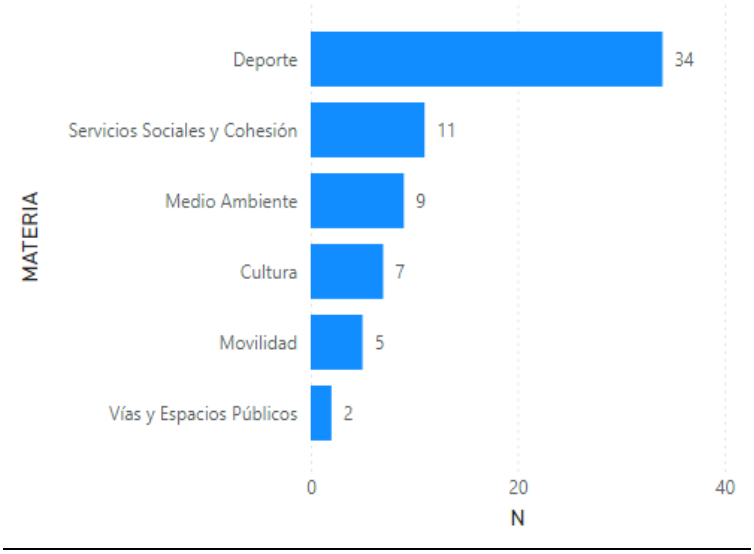
Información de Firmantes del Documento

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:21
CSV : CZ54M3PNLMIS2QDE

MADRID

El 56,25% de las felicitaciones (9) han correspondido a la materia "*Deportes*" – submateria "*Instalaciones Deportivas Municipales*", y un 31,25% de las mismas (5) a la materia "*Servicios Sociales y Cohesión*" – submateria "*Centros Municipales de Mayores*". En su mayoría, las felicitaciones han sido relativas al trato y cumplimiento de funciones de profesores, monitores de clases, actividades y talleres, o del personal de instalaciones y centros.

Finalmente, en 2025, se han recibido 68 sugerencias, que han representado el 8,43% del total de solicitudes gestionadas por el Distrito Retiro. De todas las sugerencias recibidas, la mitad han estado referidas a la materia "*Deporte*".



Tiempo medio de respuesta

TIPO EXPEDIENTE	Número	Media de días
Contestada	763	18,38
No admitida	44	11,39
Total	**807**	**18**

El tiempo medio de respuesta se ha reducido de 21,24 a 18 días en 2025, aumentando el porcentaje de solicitudes contestadas en 15 días o menos (que ha pasado del 39,88% a un 49,80%), así como el de contestadas en 20 días o menos (que ha subido del 54,31% al 72,87%).

Información de Firmantes del Documento

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:21
CSV : CZ54M3PNLMIS2QDE

MADRID

Por otra parte, y al igual que ocurrió en 2024, no se ha respondido ninguna SYR fuera de plazo.

En relación con las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal, podemos concretar las siguientes:

DEPORTES

Se han recibido 547 solicitudes relacionadas con la materia "*Deportes*", que suponen el 67,78% del total de las 807 solicitudes gestionadas por el Distrito.

Centrándonos en las reclamaciones, se han recibido 504 relacionadas con la materia "*Deportes*", que suponen el 69,71% del total de reclamaciones gestionadas por el Distrito (723). De ellas, se ha contestado 491, e inadmitido 13.

La práctica totalidad (501) han correspondido a la submateria "*Instalaciones Deportivas Municipales*".

A continuación, se hace referencia a las Instalaciones Deportivas del Distrito que han sido objeto de un número reseñable de solicitudes.

- **CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL DAOÍZ Y VELARDE**

De las 417 solicitudes referidas al CDM Daoíz y Velarde, que representan el 51,92% del total de 807 solicitudes gestionadas, 392 han sido reclamaciones, y han tenido por objeto, principalmente:

- Cancelación o suspensión de clases por necesidades operativas de personal o incidencias técnicas
- Necesidad de aumento de plazas y sesiones
- Mantenimiento y conservación de los vestuarios de la instalación
- Temperatura del agua de las duchas
- Cierre temporal de la instalación con fecha 15 de noviembre de 2025 como consecuencia de una avería en el sistema de agua caliente, que impedía el cumplimiento de protocolos sanitarios, e igualmente, mantener el confort térmico de los usuarios.

Información de Firmantes del Documento

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:21
CSV : CZ54M3PNLMIS2QDE

MADRID

- **CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL LA CHOPERA**

De las 76 solicitudes referidas al CDM La Chopera, 67 han sido reclamaciones, y han tenido por objeto, entre otros:

- ✓ Suspensión de clases por necesidades operativas de personal
- ✓ Imposibilidad de reservar de forma online las pistas de tenis y pádel como consecuencia del cambio temporal en la política de reservas tras detectarse el uso indebido que estaba haciéndose de las instalaciones deportivas por parte de algunos usuarios
- ✓ Cierre temporal con motivo de las obras de mejora realizadas en los vestuarios, que, a pesar de estar planificadas para los meses de julio y agosto, coincidiendo con una menor afluencia y el cierre habitual de la instalación en agosto, se prolongaron como consecuencia de una serie de dificultades técnicas surgidas

SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN

Se han recibido 77 solicitudes relacionadas con la materia "*Servicios Sociales y Cohesión*", que suponen el 9,54% del total de las 807 solicitudes gestionadas por el Distrito.

Centrándonos en las reclamaciones, se han recibido 61 relacionadas con esta materia, 44 de las cuales corresponden a la submateria "*Centros municipales de mayores*", seguida por la submateria "*Atención social primaria*" con 13 solicitudes.

El objeto mayoritario de las reclamaciones recibidas en relación con la submateria "Centros municipales de mayores" ha sido la situación generada por la declaración en concurso de acreedores de la empresa adjudicataria del contrato de animación para los Centros y la consiguiente suspensión de las actividades asociadas a ese contrato.

Desde la Junta se ha intentado informar debidamente a los solicitantes, explicando que se estaba trabajando intensamente para encontrar soluciones al objeto de reanudar cuanto antes las actividades y aclarando los servicios que seguían disponibles (cafetería, peluquería, podología y fisioterapia preventiva).

Por otro lado, ha ido actualizándose la información según se iba disponiendo de novedades a través de los grupos de difusión y de carteles en los propios centros

Información de Firmantes del Documento

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:21
CSV : CZ54M3PNLMIS2QDE

MADRID

MEDIO AMBIENTE

Se han recibido 77 solicitudes relacionadas con la materia "*Medio Ambiente*", que suponen el 9,54% del total de las 807 solicitudes gestionadas por el Distrito.

Centrándonos en las reclamaciones, se han recibido 67 relacionadas con esta materia. Han sido frecuentes las reclamaciones relativas a las necesidades de limpieza en determinadas localizaciones como consecuencia de asentamientos de personas sin hogar.

Recibidas este tipo de reclamaciones, se activa el Protocolo de Personas Sin Hogar, que implica a los servicios de Policía, SELUR y SAMUR, informando al solicitante de la activación, o, si es el caso, se le informa de que el PSH para esa localización ya se encuentra en tramitación (con frecuencia, nos llegan solicitudes referidas a localizaciones que el distrito mantiene en seguimiento continuo, activándose protocolos PSH de manera habitual).

Por otro lado, se han recibido también un número de 33 solicitudes relacionadas con los evacuatorios del Parque del Retiro, relativas en su mayoría a encontrarlos cerrados, a su estado de conservación o limpieza, o a su horario.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Obras 2025 Daoiz y Velarde: De acuerdo con lo informado el año pasado

- ✓ Sustitución de deshumectadora de piscinas.

Previsiones 2026 Daoiz y Velarde:

- ✓ Sustitución y actualización de las Instalaciones de detección ventilación y extinción de incendios, para dar cumplimiento a los requerimientos de la OCA de PCI.
- ✓ Sustitución del Sistema de Gestión Técnica Centralizada.
- ✓ Adecuación de ascensor a nueva normativa Real Decreto 355/2024, de 2 de abril.
- ✓ Sustitución de las Instalaciones de tratamiento de agua de piscinas y cerramiento de vasos de compensación.

Información de Firmantes del Documento

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:21
CSV : CZ54M3PNLMIS2QDE

MADRID

- ✓ Actuaciones en sala de fisioterapia.

Obras Chopera 2025: De acuerdo con lo informado el año pasado

- ✓ Sustitución y reforma de acabados e instalaciones vestuarios.
- ✓ Reconfiguración área duchas, cabinas, inodoros, lavabos y vestuarios.
- ✓ Dotación de aseos vestuarios accesibles e independientes.
- ✓ Sustitución de instalación de fontanería, climatización y ventilación.
- ✓ Reacondicionamiento de pista deportiva multiuso.

Previsiones La Chopera 2026:

- ✓ Adecuación de la instalación de PCI para cumplir requerimientos de OCA de PCI.
- ✓ Adecuación de la instalación de Baja Tensión para cumplir requerimientos de OCA de BT.
- ✓ Sustitución de llaves de corte de acometida general de agua .
- ✓ Desplazamiento de vertedero de limpieza de cuarto de cuadros eléctricos a almacén.
- ✓ Ventilación de vestuarios de personal y otros de planta sótano.

En relación con la suspensión de los talleres de los Centros de Mayores como consecuencia de la declaración en concurso de acreedores de la empresa prestadora del servicio:

- ✓ Inicio inmediato de la tramitación del expediente contractual para la licitación del siguiente contrato, una vez finalizada la fase concursal correspondiente.
- ✓ Restablecimiento de los talleres impartidos por voluntarios desde el 5/11/2025.
- ✓ Suministro de prensa diaria a los tres centros de mayores.
- ✓ Habilitación de plazas adicionales para la actividad física grupal “Moverse es cuidarse” orientada al envejecimiento activo, en la Instalación deportiva básica de Cocheras y en el Parque Martín Luther King.

Información de Firmantes del Documento

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:21
CSV : CZ54M3PNLMIS2QDE

MADRID

- ✓ Coordinación con la Policía Nacional y la Policía Municipal para la impartición de cursos, charlas, talleres y conferencias en los Centros de Mayores (por ejemplo: charlas sobre prevención de estafas).

- ✓ Gestión de visitas a los siguientes edificios emblemáticos: Bolsa de Madrid, Real Fábrica de Tapices, Museo Nacional de Artes Decorativas, Real Academia Española, Observatorio Astronómico del Retiro, Faro de Moncloa.

- ✓ Actividades relacionadas con la informática:

    - En el Centro Municipal de Mayores Pérez Galdós se están llevando a cabo 4 talleres por la Fundación Ciber voluntarios.
    - Programa gratuito "APPTITUD" del Ayuntamiento de Madrid para aprender a usar mejor el móvil, ordenador e internet.

- ✓ Además, en coordinación con el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familias e Igualdad, se han llevado a cabo las siguientes actividades:

    - Taller de soledad no deseada - De septiembre a febrero en CMM Pérez Galdós y de febrero a julio en CMM Pío Baroja.
    - Voluntariado digital - Todos los miércoles en CMM la Estrella – Carmen Martín Gaite.
    - Charla de Bomberos - Programada el 2 junio en el CMM Pérez Galdós y el 4 de junio en el CMM Pío Baroja.
    - Cuidar a quienes cuidan - En el CMM La Estrella – Carmen Martín Gaite.
    - Espacio notarial (Charla del Colegio de Notarios) - El 20 de marzo en el CMM Pérez Galdós.
    - Estimulación cognitiva (Gafas virtuales) - El 19 de noviembre en el CMM Pío Baroja).
    - Los mayores y el consumo (punto informativo) - Programado para el 14 de abril en el CMM Pérez Galdós.
    - Tú móvil y Tú (F. Alicia y Guillermo) – Se ha realizado un taller en cada CMM en octubre y noviembre y está pendiente otro para el 14 de abril en el CMM Pérez Galdós.
    - Podología (charlas de cuidado) – Se ha realizado una en cada CMM en el mes de octubre.
    - Fisioterapia preventiva (prevención de caídas) – Realizada el 28 de octubre y programadas para el 21 de abril y el 9 de junio.

Información de Firmantes del Documento

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:21
CSV : CZ54M3PNLMIS2QDE

MADRID

- SECOT (taller de móviles) – Programadas dos sesiones en el mes de abril en los tres CMM.
- Stop hipertensión (charlas preventivas) – Programadas dos sesiones los días 6 y 13 de marzo en el CMM Pérez Galdós.
- Piano City – Programados dos conciertos para los días 25 y 26 de junio.
- Charla Asociación Parkinson – Pendiente confirmar fechas.

✓ Asimismo, en colaboración con Centro de Madrid Salud de Salamanca - Retiro:

- Taller de Entrenamiento de Memoria: cuatro días para hacer las valoraciones de los candidatos por parte de la psicóloga (en marzo y abril), y nueve sesiones de taller (en abril y mayo).
- Taller de prevención de caídas martes y jueves de 11:30 a 13:00h (seis sesiones): en el mes de junio.
- Taller "Aula Alimentación y Actividad Física" (tres sesiones): pendiente confirmar fechas.

En relación con los evacuatorios del Parque del Retiro

✓ Se ha requerido a la empresa adjudicataria del contrato de limpieza la ampliación del horario de apertura de los evacuatorios, que ha pasado a iniciarse a las 8:30 horas.

✓ Se ha solicitado un refuerzo de las labores de limpieza y el aprovisionamiento suficiente y continuo de papel higiénico en los evacuatorios.

✓ Se han comunicado los problemas estructurales del evacuatorio cercano al quiosco de la música al Área de Gobierno de Obras y Equipamientos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Se realiza el diagnóstico de las obras necesarias de conservación de los edificios adscritos al distrito, así como del estado de limpieza y mantenimiento, como son las instalaciones deportivas, centros culturales, colegios públicos y centros de mayores, a fin de priorizar y planificar presupuestariamente las actuaciones competencia del distrito.

Se puede concluir que las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025 han sido adecuadas y efectivas, intentando dar respuesta a los problemas

Información de Firmantes del Documento

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:21
CSV : CZ54M3PNLMIS2QDE

MADRID

planteados por la ciudadanía en relación con la prestación de los servicios, y cuya resolución ha dependido del Distrito.

Firmado electrónicamente
LA COORDINADORA DEL DISTRITO DE RETIRO
Victoria González Gómez De Aranda

Información de Firmantes del Documento

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 09:52:21
CSV : CZ54M3PNLMIS2QDE

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE SALAMANCA

Información de Firmantes del Documento

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:52:34
CSV : CLTM3L2CETGO5QLL

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:52:34
CSV : CLTM3L2CETGO5QLL

MADRID

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2025.

Una vez analizadas las sugerencias y reclamaciones recibidas en el distrito de Salamanca durante 2025, podemos determinar que la mayoría de ellas versan sobre los siguientes temas:

Secretaria del Distrito

En el año 2025 se han recibido en Secretaría un total de cuatro Reclamaciones, todas ellas relacionadas con la apertura y el cierre del Parque Eva Duarte.

RECLAMACIÓN 502/2025/003462 (22/01/2025):
El día 19 de enero el parque Eva Duarte cerró su puerta principal (entrada por Francisco Silvela) a las 22h, siendo las doce de la noche el horario habitual de cierre. Normalmente el personal del parque se asegura de vaciarlo, salvo en contadas ocasiones en los que no se avisa y ha ocurrido que algunas personas se han quedado dentro.

RECLAMACIÓN 502/2025/050804 (25/09/2025):
Un ciudadano expone que en el parque Eva Duarte el día 21 de septiembre están cerradas varias puertas, calle Doctor Gómez Ulla, plaza Manuel Becerra (solo están abiertas las laterales, en lugar de la puerta grande...). Solicita que abran todas siempre.

RECLAMACIÓN 502/2025/056276 (20/11/2025):
Un ciudadano expone que en el parque Eva Duarte, ubicado en la Glorieta de Manuel Becerra, el día 15/10/2025 no abren las puertas hasta las 6:45 am. Cuando solicitó información a la persona encargada lo único que este dijo fue que "así son las cosas". Solicita que se respete el horario del parque ya que esto influye en el uso directo que pueden dar los vecinos al servicio, bien sea para ejercitarse, pasear a sus mascotas, etc.

RECLAMACIÓN 502/2025/056293 (20/11/2025):
Un ciudadano solicita que se cumpla el horario de apertura del parque Eva Duarte, a las 06:00 horas o antes.

Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario

En el año 2025 se han recibido un total de 24 Sugerencias y Reclamaciones. De ellas, 7 han sido relativas al Centro Cultural Buenavista, 10 relativas Centro Cultural Quinta del Berro-Rafael Altamira y 7 relativas al Centro Sociocultural Maestro Alonso. Todas las solicitudes se enmarcan dentro de “reclamaciones”.

Respecto a las SyR del **Centro Cultural Buenavista**, tres han sido relativas a quejas por la ausencia sobrevenida de un profesor, lo que impidió que la actividad se desarrollara en el día previsto. Desde el Centro se planificó la recuperación de dicha

Información de Firmantes del Documento
CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:52:34
CSV : CLTM3L2CETGO5QLL
MADRID

clase; dos relativas al cambio por parte de la empresa de un docente por otro; una relativa a la atención recibida en el centro cultural en el proceso de inscripción de vacantes y otra relativa a la solicitud de devolución de cuota trimestral del taller en el que la interesada causo baja voluntaria.

Respecto a las SyR relativas al **Centro Cultural Rafael Altamira-Quinta del Berro**, tres han sido relativas a reclamar que el contenido de un taller teórico difería del enunciado publicitado en la Plataforma de Cursos y Talleres de la web municipal; tres para reclamar el arreglo y mejora del edificio y medios técnicos; dos para quejarse del trato del personal del centro; una SyR para solicitar realizar una exposición y otra para solicitar la devolución de la cuota de un taller.

En lo que respecta a las siete SyR del **Centro Sociocultural Maestro Alonso**, cinco han sido relativas al proceso de asignación de plazas en los talleres del curso 2025/2026 y dos han sido referentes al contenido de dos talleres culturales.

Deportes

Para analizar las Reclamaciones y Sugerencias recibidas en 2025 respecto al servicio deportivo, es crucial considerar las peculiaridades de este, así como las diferencias entre los centros del distrito debido a los diversos modelos de gestión y a las estructuras de servicio presentes en cada uno de ellos.

Se ha dado respuesta a un total de 245 reclamaciones, de las cuales el 42,86% corresponden al Centro Deportivo Municipal Gimnasio Moscardó y el 42,45% al Centro Deportivo Municipal Fuente del Berro-Torrespaña, ambos de gestión directa, el primero por medio de personal propio municipal y el segundo a través de un contrato de prestaciones directas a la ciudadanía. Podemos deducir que, generalmente, la evaluación que han realizado los usuarios de estos centros sobre la calidad percibida del servicio no presenta un patrón consistente, no mostrando recurrencia significativa, ni estando las reclamaciones enfocadas en unos pocos problemas. Esta particularidad sobre la diversidad de hechos reclamados está indicando necesidades específicas o requerimientos individuales de personas concretas por lo que cada reclamación ha sido tratada singularmente.

Por otro lado, el Centro Deportivo Municipal Alcántara, gestionado en régimen de concesión administrativa, aun representando un 10,20 % de todas las reclamaciones, focaliza las evaluaciones de sus usuarios en pocos problemas, relacionados con la aplicación y subida de tarifas, la interpretación de la normativa aplicada en el centro, el sistema de acceso a través de la figura de abonado por medio de lista de espera y la lista de espera de mayores de 65 años.

También se ha dado respuesta al 4,49% de las reclamaciones dirigidas a las Instalaciones Deportivas Básicas de Parque Breogán, Boston y la Unidad de Deportes, todas ellas sin relevancia y subsanadas óptimamente en el momento.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:52:34
CSV : CLTM3L2CETGO5QLL

MADRID

A pesar de estas diferencias, lo más importante es recopilar todas las reclamaciones para identificar patrones que permitan señalar las áreas de mejora del servicio deportivo. Desde esta perspectiva de análisis, es factible agrupar las reclamaciones recibidas durante 2025 en tres áreas principales, recopilando y categorizando las percepciones de los usuarios:

a. Actividades, oferta deportiva y prestación del servicio.

Este primer grupo de reclamaciones se centra en las actividades ofertadas y la forma en que se ha prestado el servicio deportivo en sus diferentes programas. Aquí es donde los usuarios han expresado sus preocupaciones sobre la calidad de la oferta deportiva de los centros concretada en el programa de actividades dirigidas, destacando su disponibilidad y gestión. En este caso, destacan las quejas referidas a la modificación y ajustes de la programación, la suspensión de actividades dirigidas causadas por los últimos procesos de estabilización de personal en el primer trimestre del año los cuales se acumulan con mayor incidencia.

Por otro lado, algunos motivos comunes, referidos a los centros de gestión directa, que se han incluido en las reclamaciones, hacen referencia a los procesos de transformación tecnológica impulsado por el Área Delegada de Deporte, fundamentalmente en lo relacionado con el sistema de reserva anticipada de determinados servicios y los asuntos referidos con la gestión de reservas, pagos y devoluciones realizadas a través de la aplicación para teléfonos móviles, que han generado volumen de quejas.

Es destacable el aumento significativo de las felicitaciones al profesorado y a los programas de actividades dirigidas, concretamente a Deportes en la calle “MARCHA NORDICA”, alrededor de 25 felicitaciones y se mantiene por tercer año consecutivito cero reclamaciones referidas a los servicios de medicina deportiva y fisioterapia prestados en el Centro Deportivo Municipal Gimnasio Moscardó.

b. Instalaciones técnicas y complementarias.

Este grupo se centra en las instalaciones físicas y los servicios adicionales proporcionados en los centros deportivos. Aquí es donde destacan los problemas relacionados con los equipamientos técnicos y la calidad percibida del mantenimiento y de la limpieza de las instalaciones. Entre las razones habituales mencionadas en las reclamaciones que han sido analizadas aparecen referencias a la climatización de las dependencias interiores de uso deportivo. Ha habido quejas de mejoras en vestuarios femeninos y al deterioró de las salas multitrabajo del CDM Fuente del Berro e IDB Torrespaña, así como las obras de adecuación de la piscina de CDM Fuente del Berro.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:52:34
CSV : CLTM3L2CETGO5QLL

MADRID

Es destacable que, en las instalaciones gestionadas mediante autorización de uso demanial, Parque de Breogán y Boston, de las siete quejas recibidas se han centrado en la acumulación de agua tras las lluvias, de lo cual se ha dado debida cuenta a los Servicios Técnicos del Distrito, y una asociada al estado del césped artificial del campo de fútbol siete de Parque de Breogán, el cual ha sido sustituido por otro nuevo.

Este bloque concentra reclamaciones variadas, pero de carácter técnico y solucionables mediante intervenciones de mantenimiento.

c. Competiciones municipales y acciones de promoción deportiva.

Es positivo destacar que la sección de promoción deportiva, encargada de la organización de los Juegos Deportivos Municipales, no ha recibido ninguna reclamación o sugerencia relacionada con la implementación y gestión de las competiciones. Así mismo, durante 2025, las actuaciones desarrolladas en el programa de Semanas del Deporte no han sido objeto de reclamación alguna. Se trata del área con mejor valoración y estabilidad.

Departamento de Servicios Sociales

En el Departamento de Servicios Sociales se han recibido un total de 43 Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (SyR) a lo largo del año 2025.

De estas 44 comunicaciones, 25 corresponden a demandas relacionadas con la presencia de personas en situación de sinhogarismo que pernoctan en calles o parques del distrito. En estos casos, las quejas formuladas por vecinos y vecinas hacen referencia principalmente a la acumulación de basura y enseres, así como a la sensación de inseguridad que esta situación les genera.

Si bien estas reclamaciones no se refieren de manera directa a la actuación de los Servicios Sociales, desde la Junta Municipal de Distrito y el Departamento de Servicios Sociales se considera oportuno ofrecer respuesta desde este ámbito, con el objetivo de informar y sensibilizar sobre la realidad de las personas sin hogar y la complejidad de la intervención social que realizan los recursos y servicios especializados. Asimismo, dichas reclamaciones se trasladan a los departamentos municipales competentes en materia de limpieza del espacio público y seguridad ciudadana, a fin de que puedan valorar, en su caso, la intervención dentro de sus respectivas competencias.

De las 16 SyR restantes, su contenido se distribuye de la siguiente manera:

- 3 felicitaciones dirigidas a profesionales del centro. En ellas, las personas usuarias destacan el buen trato, la disponibilidad y la profesionalidad del personal del Servicio de Información y Atención, de una trabajadora social y de una integradora social perteneciente al Proyecto Senes (contrato del

Información de Firmantes del Documento

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:52:34
CSV : CLTM3L2CETGO5QLL

MADRID

Departamento de Servicios Sociales para la intervención con personas mayores del Distrito de Salamanca).

- 3 reclamaciones relacionadas con la demora en la obtención de cita con su trabajadora social.
- 3 reclamaciones relativas a la dificultad para contactar telefónicamente con el Centro de Servicios Sociales Guindalera.
- 5 reclamaciones vinculadas a la percepción de no haber recibido una atención adecuada o un trato correcto por parte de diferentes perfiles profesionales del centro (trabajadoras sociales, personal de cafetería, auxiliares de servicios sociales, entre otros).
- 1 reclamación dirigida al personal de cafetería por considerar inadecuadas determinadas prácticas en la manipulación de alimentos y cubertería.
- 1 reclamación relativa a la no tramitación del servicio de Teleasistencia Domiciliaria, tras un periodo prolongado desde el momento de su solicitud.

Por último, se han recibido 2 reclamaciones dirigidas al Departamento de Servicios Sociales que no se corresponden con materias de su competencia: una relativa al estado de las banderas en un centro de día municipal del distrito (no perteneciente al centro de servicios sociales) y otra referida a la alimentación de palomas por parte de un vecino desde su terraza.

Educación

En el año 2025 se han recibido un total de cuatro Sugerencias y Reclamaciones en el Departamento de Educación, de referencias 502/2025/010825, 502/2025/025541, 502/2025/026995 y 502/2025/065433, todas ellas relacionadas con el mismo asunto: se trata de madres que reclaman que las plazas de los campamentos que organiza el Distrito de Salamanca se oferten, no solo a los menores escolarizados en el Distrito, sino también a los menores empadronados en él, aunque estén escolarizados en un Distrito que no sea el de Salamanca.

La respuesta a estas reclamaciones se ha basado en el hecho de que los pliegos del contrato que está en vigor, de referencia 300/2021/00668, señalan lo siguiente por lo que se refiere a los destinatarios:

"El servicio irá dirigido a niñas, niños y adolescentes ***procedentes de los diferentes Centros Educativos, sostenidos con fondos públicos, del Distrito de Salamanca****, con edades comprendidas entre los 3 y 14 años, que cumplan alguna de las siguientes características:*
• Con proceso abierto de intervención en los Servicios Sociales del Distrito y derivados por este.
• Alumnado procedente de los Centros Educativos, sostenidos con fondos públicos de infantil y primaria del distrito de Salamanca cuyos padres, madres y/o tutores/as trabajen ambos y así lo acrediten durante el proceso de inscripción.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:52:34
CSV : CLTM3L2CETGO5QLL

MADRID

El alumnado de los Centros Educativos sostenidos con públicos de infantil y primaria del distrito que, aun no trabajando ambos padres, madres y/o tutores/as, podrán optar a la solicitud de las plazas siempre que existan vacantes".
Por lo que se les ha indicado que el contrato no admite modificaciones y debemos atenernos a lo recogido en él.

También se les ha indicado que se tendrá en cuenta su sugerencia para el próximo contrato.

Salud

En el año 2025 se han recibido por esta vía de SYR solo tres Sugerencias y Reclamaciones en el Departamento de Salud:

(1) Problema de olores en C/General Díaz Porlier 21 (502/2025/010145), Expte. 104/2024/00809.

(1) Reclamación en gimnasio MCFIT_Alcalá 184 (502.2025.29627), Expte. 104/2025/1930.

(2) Problema de palomas Pza. Basilea (502/2025/040605-2 y 502/2025/046971-2), Expte. 104/2025/02762.

La SYR que se recibe sobre olores en C/ General Díaz Porlier 21 y el problema de palomas en Plaza Basilea, en el momento de darle entrada en el Departamento de Salud se conoce ya ese problema porque es un problema que lleva tiempo y por tanto se continúan las actuaciones que se estaban realizando. De hecho, el expediente 104 del primer supuesto data de 2024.

Consumo

En el año 2025 se recibió en la Unidad de Consumo una Reclamación de SYR (502/2025/28103), relativa a un problema surgido a una persona consumidora en el parking ubicado en la calle Juan Bravo 58 (L1180), siendo el titular de la actividad 20&20 GESTIÓN DE LOCALES Y GARAJES SL; B09670233.

La reclamante manifestaba que el día 27/05/2025 al hacer uso del aparcamiento no se leyó la matrícula del coche, no funcionaba el cajero automático, no se levantaba la barrera y no había nadie en el parking para atender las incidencias.
En el teléfono de atención no podían levantar la barrera. El técnico tardó 45 minutos y no pudo cumplimentar una hoja de reclamaciones.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:52:34
CSV : CLTM3L2CETGO5QLL

MADRID

Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana

En el año 2025 se mantiene la tendencia descendente observada en años anteriores en cuanto al número de solicitudes presentadas, no llegando en el caso de 2025 a 50.

La mayoría de ellas han sido reclamaciones, recibiéndose puntualmente alguna sugerencia.

Los temas más recurrentes han sido:

- Ocupaciones de zonas de estacionamiento, dificultando el estacionar a residentes de la zona.
- Afecciones de las terrazas y de los andamios al tránsito peatonal.
- Solicitud de reservas de motos.

El resto, más puntuales, han sido referidas a cuestiones de mantenimiento de algún edificio municipal, solicitud de instalación de alguna instalación deportiva, tramitación de algún expediente de licencias…

Las sugerencias están relacionadas con la solicitud de instalación de reservas de motos, aparcabicicletas o aseos públicos.

Unidad de Eventos en Vía Pública

En el año 2025 no se han recibido Sugerencias y Reclamaciones en esta unidad.

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

Secretaria del Distrito

En todas las reclamaciones relacionadas con la apertura y el cierre del Parque Eva Duarte se ha procedido a dar traslado a la empresa adjudicataria del servicio para evitar los problemas indicados y mejorar el servicio.

RECLAMACIÓN 502/2025/003462 (22/01/2025):
Se da traslado de la reclamación a la empresa adjudicataria del servicio para garantizar la puntualidad en la apertura del parque en los horarios establecidos.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:52:34
CSV : CLTM3L2CETGO5QLL

MADRID

RECLAMACIÓN 502/2025/050804 (25/09/2025):
Se procede a dar traslado a la empresa encargada del servicio de apertura y cierre del Parque de su reclamación, con el fin de mejorar la prestación del servicio y evitar los problemas que indica.

RECLAMACIÓN 502/2025/056276 (20/11/2025):
Se responde al ciudadano que lamenta las molestias que la circunstancia descrita le haya podido ocasionar, y atendiendo a lo referido se procede a dar traslado a la empresa encargada del servicio de apertura y cierre del parque de su reclamación, con el fin de mejorar la prestación del servicio y evitar los problemas que indica.

RECLAMACIÓN 502/2025/056293 (20/11/2025):
Se procede a dar traslado a la empresa encargada del servicio de apertura y cierre del parque de su reclamación, con el fin de mejorar la prestación del servicio y evitar los problemas que indica.

Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario

Respecto a las medidas correctoras que ha implementado el distrito en 2025, informamos de lo siguiente:

- Durante el año 2025, se han realizado las devoluciones de las tasas y cuota trimestral a los solicitantes del curso 25/26, que por la Ordenanza Reguladora de Precios Públicos por la Prestación de Servicios o Relación de Actividades correspondía.
- Se ha mejorado, a través de la coordinación con los interlocutores de las empresas de limpieza y auxiliares de información y control, la limpieza de los centros y la atención al público.
- Se ha hecho efectivo el aumento de horas de limpieza en todos los centros culturales.
- Se ha corregido la información en la Plataforma de Talleres Culturales para mejorar el conocimiento de la ciudadanía respecto al contenido de los talleres.
- Se ha revisado y mejorado el proceso de inscripción de los talleres del CSC Maestro Alonso, que se solicitan en el propio centro cultural y en la web de la entidad concesionaria del servicio.

Deportes

Para la ejecución de las medidas correctoras aplicadas en 2025 ha sido muy útil la metodología de recopilar y categorizar todas las reclamaciones y sugerencias recibidas por áreas; lo que ha permitido identificar patrones comunes y áreas de mejora, desarrollando las estrategias y las acciones correctivas necesarias para

Información de Firmantes del Documento
CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:52:34
CSV : CLTM3L2CETGO5QLL
MADRID

abordar las insatisfacciones de los usuarios o las deficiencias detectadas en cada centro deportivo de gestión directa del Distrito.

En este sentido, se ha considerado la diferente naturaleza y gravedad de las reclamaciones, aplicando las actuaciones correctivas específicas para cada caso. Es destacable, que durante 2025 se ha implementado el plan de acción sobre el sistema de control y seguimiento en cada uno de los centros de gestión directa de las operaciones y medidas correctoras derivadas del análisis de las reclamaciones. Continúa siendo una prioridad establecer un procedimiento de comunicación con cada uno de los reclamantes para evaluar su grado de satisfacción después de implementar la medida de subsanación.

Las acciones que han sido implementadas en respuesta a las reclamaciones presentadas en los diferentes centros deportivos de gestión directa del Distrito han partido siempre de una investigación detallada del servicio percibido por el ciudadano para comprender el problema y sus causas subyacentes. En este orden de cosas, en los centros deportivos de gestión directa se han ejecutado durante 2025 todas las acciones necesarias con el propósito de corregir errores inmediatos y mejorar el funcionamiento de los servicios, principalmente en relación con los problemas relacionados con las instalaciones técnicas y los ajustes no previstos de la programación de actividades. Algunas de estas acciones han sido:

- Adecuación de vestuarios con parámetros de garantía.
- Adecuación de los parámetros de climatización.
- Revisión del estado de limpieza y mantenimiento de las dependencias.
- Transmitir una información precisa sobre las causas de fuerza mayor que puedan incidir en el desarrollo de la programación de actividades deportivas dirigidas.
- Recordar a todos los empleados públicos de los centros e instalaciones del Distrito, así como al responsable de la empresa adjudicataria del servicio del centro de Fuente del Berro-Torrespaña, el permanente objetivo de promover un ambiente acogedor y respetuoso para todos los ciudadanos.

Es notable reseñar que durante 2025 se ha procedido a la apertura total del Edificio Samaranch del CDM Gimnasio Moscardó, tras el fin de obras por parte de Patrimonio.

Durante 2025, se han recibido reclamaciones que expresaban quejas respecto al estado de estos equipamientos del CDM Fuente del Berro-Torrespaña los cuales se subsanarán con los planteamientos de mejora en las salas multitrabajo con los nuevos contratos y las obras de adecuación de la vestuarios y piscina del CDM Fuente del Berro.

En 2025, habiendo identificado a través de las reclamaciones recibidas que el sistema de reserva anticipada de servicios deportivos era susceptible de mejorar, se ha

Información de Firmantes del Documento

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:52:34
CSV : CLTM3L2CETGO5QLL

MADRID

establecido por parte de la Dirección General de Deporte un mecanismo de optimización del sistema de reservas mediante:

- Reintegros automáticos a través del monedero virtual.
- Incentivo a cancelar reservas no utilizadas.

Esto anima a las personas que no van a hacer uso del servicio contratado a anular el mismo para que pueda ser utilizado por otras personas interesadas, a través de la posibilidad de recargar en el monedero virtual por el propio usuario el importe abonado de la reserva que ha sido anulada previamente en un plazo establecido. Ajustes introducidos oficialmente en el Acuerdo Plenario de Precios Públicos (enero 2024).

Con respecto al Centro Deportivo Municipal Alcántara, tras análisis del contenido de sus reclamaciones, la Unidad de Deportes del Distrito ha fomentado durante el año 2025 y ha llevado a cabo una comunicación directa y eficiente con la dirección del centro, anticipando tanto las actividades de control como la supervisión de las medidas correctivas. Estas acciones han tenido como objetivo proporcionar respuestas rápidas a las reclamaciones o, en su defecto, remitirlas a la Comisión de Seguimiento del contrato para asegurar acuerdos sólidos que promuevan el adecuado funcionamiento del servicio y la identificación de las posibles áreas de mejora.

Servicios Sociales

Como medida consolidada desde hace años, el Departamento de Servicios Sociales mantiene el compromiso de dar respuesta a las Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones de la ciudadanía en el menor tiempo posible. Además de la respuesta oficial por escrito, en la mayoría de los casos se establece contacto telefónico con las personas reclamantes, con el fin de aclarar la situación planteada y, siempre que es posible, ofrecer una solución o explicación directa.

En los casos relacionados con quejas sobre personas en situación de sinhogarismo en el distrito, desde el Departamento de Servicios Sociales se ha contactado con la Red de Atención a Personas Sin Hogar del Ayuntamiento de Madrid, para que puedan abordar estas situaciones desde los recursos especializados. Asimismo, desde la Junta Municipal de Distrito se han activado los protocolos de limpieza correspondientes en los espacios señalados.

En relación con las felicitaciones recibidas, estas han sido trasladadas personalmente a las personas destinatarias, poniendo en valor su labor profesional, compromiso y contribución a la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía del distrito.

Respecto a las reclamaciones por demora en la cita con la trabajadora social, se ha informado a las personas reclamantes de los factores que influyen en los tiempos de espera. Entre ellos, destaca la implantación del nuevo modelo de Servicios Sociales,

Información de Firmantes del Documento

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:52:34
CSV : CLTM3L2CETGO5QLL

MADRID

en el que desaparece la figura de la trabajadora social de primera atención, asumiendo las trabajadoras sociales de zona la totalidad del proceso de intervención social. Esta reorganización ha supuesto un incremento de las listas de espera. Asimismo, influyen en la disponibilidad de agenda los cambios en la dotación de personal derivados de vacaciones, bajas laborales y permisos. En todos los casos se ha revisado la situación por si se tratara de situaciones urgentes o prioritarias no detectadas en la primera valoración, valorando la posibilidad de adelantar la cita en huecos de reserva, sin que finalmente haya sido necesario.

En relación con las dificultades para contactar telefónicamente con el centro, se ha contactado con las personas reclamantes para facilitarles una cita y se les ha informado de los canales alternativos disponibles para la solicitud de citas, como Línea Madrid o el correo electrónico del centro.

Las reclamaciones relacionadas con el trato recibido por parte del personal del centro requieren un análisis más detallado. En estos casos se realiza una revisión de lo sucedido, recabando información de las personas implicadas, y se ofrece una respuesta tanto escrita como telefónica, con el objetivo de explicar de manera clara y respetuosa los motivos de determinadas actuaciones o la imposibilidad de tramitar determinados recursos. En uno de los casos fue necesario recordar a la persona reclamante la obligación de mantener un trato respetuoso hacia el personal del centro y de cumplir la normativa de uso de los espacios del Centro de Mayores.

En relación con la reclamación sobre manipulación de alimentos y cubertería en la cafetería, se recordó al personal la importancia del cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria, con el fin de evitar que situaciones similares vuelvan a producirse.

En cuanto a la reclamación relativa a la no tramitación del servicio de teleasistencia, se revisó el expediente de la persona afectada y se comprobó que se había intentado contactar en numerosas ocasiones para informar sobre el copago del servicio y recabar su aceptación, sin haber obtenido respuesta. Una vez aclarada la situación con la persona reclamante, se procedió a retomar y tramitar el expediente.

Finalmente, en relación con las reclamaciones relativas al estado de las banderas y a la alimentación de palomas, se informó a las personas reclamantes de que dichas cuestiones no corresponden al ámbito competencial del Departamento de Servicios Sociales, siendo la Junta Municipal de Distrito quien proporcionó la respuesta correspondiente.

Educación

Actualmente se está tramitando un nuevo procedimiento de contratación de campamentos urbanos, con número de expediente 300/2024/01152, en cuyos pliegos se indica lo siguiente en relación con los destinatarios:

Información de Firmantes del Documento

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:52:34
CSV : CLTM3L2CETGO5QLL

MADRID

*"Los campamentos están **dirigidos a alumnos/as que estén empadronados en el distrito y/o escolarizados** en 2º ciclo de Educación Infantil o en Educación Primaria, de edades comprendidas entre los 4 y los 12 años.*

***Alumnado empadronado y/o escolarizado en los centros escolares sostenidos con fondos públicos del distrito de Salamanca**, cuyos padres, madres y/o tutores/as trabajen ambos y así lo acrediten durante el proceso de inscripción".*

Salud

Respecto a la SYR por problemas de olores tras actuaciones realizadas y dado que la competencia es específica del *SERVICIO DE INSPECCIÓN SG CALIDAD Y EVALUACIÓN AMBIENTAL DG DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL*, se realiza una NSI para que realicen los controles de las ventilaciones para evitar las filtraciones que generan molestias en los vecinos.

Respecto a la SYR del Gimnasio se comprobaron las condiciones sanitarias del establecimiento, siendo la ventilación de la sala destinada a la actividad de ciclo /spinning la correcta, informando la persona que atiende la inspección de que ya se procedió al arreglo de la avería y que la empresa encargada del mantenimiento realizará revisiones en las sucesivas semanas para comprobar que la ventilación y el aire acondicionado funcionan correctamente.

Respecto a la SYR de palomas en la Plaza Basilea, se le indica que teníamos ya conocimiento del problema en la zona con carácter previo a recibir la reclamación. Se continuaron actuaciones similares a las de años anteriores y se le explicó las limitaciones de nuestra actuación y se aclararon las dudas del ciudadano.

Por tanto, se da respuesta en plazo ágil y buscando la satisfacción del ciudadano.

Consumo

Desde la Unidad de Consumo se realizó visita al aparcamiento, comprobándose que no hay persona física; se contactó con la empresa y se realizó inspección con el responsable del parking, observándose que publicitan los precios, anuncian la existencia de hojas de reclamaciones, y entregan justificante de pago de la máquina automática, comprobándose que la empresa que factura es la que indican como ejerciente de la actividad, levantándose acta con las deficiencias observadas (1- No presentan Licencia Municipal a nombre del actual titular; 2- Información sobre el horario; 3- Información de cómo puede acceder la persona consumidora a las hojas de reclamaciones; 4- Deben entregar resguardo de depósito a la entrada del aparcamiento, en el que debe constar día, hora y minuto de entrada).

Se concede plazo para subsanar y finalmente quedan subsanadas las deficiencias.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:52:34
CSV : CLTM3L2CETGO5QLL

En relación a los hechos expuestos en la reclamación, el responsable manifestó que fue un hecho puntual, que quedó subsanado por el técnico de mantenimiento y que no cobraron a las personas afectadas por el incidente.

Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana

Como forma de proceder habitual, sobre cada una de las denuncias concretas se ha girado visita y, en los casos de existir incumplimiento de alguna normativa, de oficio se ha comunicado el incumplimiento a la Sección de Disciplina Urbanística y Procedimiento Sancionador del distrito, y se ha procedido tanto al inicio del expediente como a la comprobación de lo ordenado; una vez transcurridos los plazos.

En relación a las solicitudes de establecimiento de reservas o instalación de elementos de mobiliario, se ha procedido a estudiar los casos y en varios de ellos a instalar dichos elementos.

En cuanto a las incidencias de mantenimiento, éstas se han gestionado a través de los servicios para ello contratados y/o previsto entre las intervenciones a ejecutar cuando haya disponibilidad presupuestaria en el caso de intervenciones de mayor entidad que suponen la ejecución de obras.

Unidad de Eventos en Vía Pública

Respecto a las medidas correctoras que ha implementado el distrito en 2025, informamos que se han incrementado el número de visitas de inspección a los distintos eventos autorizados en el distrito.

Así mismo se han empezado a establecer garantías por los posibles daños al pavimento y entorno urbano en eventos de gran envergadura en plazas peatonales del distrito.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario

El número de SyR recibidas en 2025, ha descendido respecto a las consignadas en el año 2024, pasando de 30 a un total de 24.

Durante 2025, no se han realizado reclamaciones en relación al Centro Cultural Emilia Pardo Bazán, al Espacio Cultural Núñez de Balboa ni a la Casita del Reloj.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:52:34
CSV : CLTM3L2CETGO5QLL

MADRID

Espacios culturales, con una dotación de salas de estudio, amplios horarios de apertura y un gran número de usuarios.

Tampoco se han realizado sugerencias o reclamaciones en relación a otras actividades culturales, como el desarrollo de las fiestas patronales, cine de verano, jornadas culturales y de ocio infantil, actividades culturales al aire libre y otras representaciones culturales (teatro, conciertos, títeres, actividades infantiles y familiares).

La variada y amplia oferta de los talleres y el equipamiento donde se desarrolla la actividad cultural, junto con la mejora de los servicios de limpieza y la mejora de los procesos de inscripción en los talleres, así como la agilidad en la devolución de cuotas, han contribuido a mejorar la calidad de los servicios ofertados.

Deportes

Durante 2025 la evaluación de las acciones y medidas correctoras se ha integrado en un proceso de identificación de áreas de mejora en el servicio deportivo, lo que ha permitido un análisis completo de su rendimiento y eficacia, así como la introducción paulatina del concepto de mejora continua. Pretendiendo que estos procesos promuevan entre todos los empleados públicos de los centros de gestión directa una cultura de responsabilidad y compromiso con la excelencia en todas las áreas operativas del servicio deportivo.

La elección de los indicadores para medir la efectividad de las acciones correctoras del servicio deportivo se ha basado en factores clave sencillos y fáciles de aplicar como la frecuencia de las reclamaciones antes y después de la implementación de las medidas.

Aplicando los anteriores indicadores, los resultados muestran:

- Disminución notable de reclamaciones vinculadas a actividades dirigidas.
- Eficacia general en la corrección de disfunciones del servicio.
- Normalización progresiva de servicios afectados por obras (caso edificio Samaranch), permitiendo en el último trimestre recuperar las competiciones de baloncesto dentro del programa de Juegos Deportivos Municipales 2025-2026.

La calidad percibida del servicio deportivo presenta un comportamiento heterogéneo según centro.

No existen patrones repetitivos de reclamación, sino situaciones diversas y particulares, lo que obliga a un abordaje individualizado.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:52:34
CSV : CLTM3L2CETGO5QLL

MADRID

Servicios Sociales

La mayoría de las reclamaciones que corresponden al ámbito de actuación del Departamento están relacionadas con situaciones puntuales, a las que se ha dado respuesta a la mayor brevedad posible, tal y como se ha descrito en el apartado anterior.

En términos generales, la rapidez en la respuesta y el contacto telefónico previo a la contestación formal de la SyR, con el objetivo de aclarar lo sucedido y ofrecer explicaciones o soluciones cuando es posible, contribuyen a mejorar la calidad del servicio y a reducir el malestar de la ciudadanía.

Dado que las reclamaciones analizadas no evidencian negligencias ni situaciones de mala praxis de carácter grave o reiterado, no ha sido necesario adoptar medidas correctoras adicionales.

Educación

De acuerdo con lo señalado anteriormente, en los campamentos que se organicen en ejecución del nuevo contrato de campamentos urbanos (el comienzo de su ejecución está previsto para el campamento de verano de 2026) la reclamación quedará solventada, ya que también podrán optar a participar los menores que, estando escolarizados en un Distrito diferente al de Salamanca, estén empadronados en este Distrito.

Salud

El número de Reclamaciones y Sugerencias del año 2025 por esta vía fue de nuevo mínimo como en años anteriores, dado que las posibles entradas de peticiones de los interesados en el Departamento de Salud son múltiples. La vía de SYR es la menos representativa de todas. Los ciudadanos pueden elegir diferentes opciones para hacernos llegar sus demandas: por entrada directa en el Departamento de Salud, por BAREG, a través de Policía, por petición de ciudadano en la Comunidad de Madrid, desde Madrid Salud, etc.

En el Departamento de Salud se realiza actuación y contestación en el 100% de las mismas de forma ágil y en menos de 7 días desde su llegada dado que algunas evidencian situaciones de riesgo de rápida actuación.

En 2025 se actuó por el Departamento de Salud del Distrito de Salamanca en un total de 127 6casiones a instancia de denuncia o demanda. Desglosado podemos diferenciar: en 97 ocasiones a demanda por motivos de Seguridad Alimentaria, 5 por motivos de salud ambiental y 25 por motivos de molestias, tenencia y protección de los animales.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:52:34
CSV : CLTM3L2CETGO5QLL

MADRID

En concreto, en SYR las reclamaciones fueron por problemas de olores y de ventilación en gimnasio y por presencia y molestias por palomas.

El objetivo en este tipo de SYR es siempre atender de la forma más eficaz y mejorar la satisfacción ciudadana.

Consumo

En este caso, como en otros que derivan de reclamaciones presentadas ante la OMIC, si procede debido a los hechos que se exponen, se realiza inspección, además de mediar en la propia reclamación, con el fin de mejorar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de consumo.

Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana

Desde este Servicio se considera que, de igual forma que en años anteriores, para los medios existentes, las medidas correctoras derivadas de las SyR recibidas han sido muy satisfactorias; ya que se ha podido comprobar que las denuncias realizadas por los ciudadanos han acabado en un resultado de mejora del espacio público.

Se considera de nuevo que esta rápida gestión de la *denuncia-orden de retirada-comprobación* crea bastante satisfacción en el ciudadano; además de ayudar el propio ciudadano a la gestión de nuestro trabajo, detectando unas necesidades que nosotros no siempre podemos detectar en primera instancia.

Unidad de Eventos en Vía Pública

Al haberse incrementado el número de visitas de inspección a los distintos eventos autorizados en el distrito, como resultado se han otorgado a un mayor número de licencias de funcionamiento en vez de autorizaciones demaniales, asegurando el cumplimiento de la normativa y de los requisitos exigidos, garantizando un buen uso de la vía pública.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 14:52:34
CSV : CLTM3L2CETGO5QLL

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO SAN BLAS – CANILLEJAS

Información de Firmantes del Documento

TOMÁS BELLO CARRO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 10/04/2026 12:53:12
CSV : CFDYKAHGLP4K56YW

MADRID

1. INTRODUCCIÓN

Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid constituyen un instrumento esencial de participación ciudadana y de mejora continua de los servicios públicos municipales. Este sistema permite identificar ámbitos de mejora, detectar incidencias recurrentes en la prestación de los servicios y evaluar la capacidad de respuesta de la organización municipal ante las demandas ciudadanas.

El presente Informe Anual recoge el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en el Distrito de San Blas-Canillejas durante el año 2025, así como las principales circunstancias que han condicionado la prestación de los servicios municipales, las actuaciones desarrolladas para dar respuesta a dichas incidencias y una evaluación global de los resultados obtenidos.

El informe se elabora conforme a las directrices establecidas para unidades gestoras con un volumen inferior a 1.000 entradas anuales y se fundamenta tanto en la información facilitada por los distintos departamentos y servicios del Distrito como en el análisis agregado de los datos disponibles en el Sistema SyR.

2. ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS EN 2025

Durante el ejercicio 2025, las sugerencias y reclamaciones registradas en el Distrito de San Blas-Canillejas se han concentrado mayoritariamente en aquellos servicios que prestan una atención directa y continuada a la ciudadanía, especialmente los **servicios deportivos**, el **mantenimiento de edificios e instalaciones municipales** y, en menor medida, los **servicios sociales**. Esta distribución resulta coherente con el volumen de actividades desarrolladas y con el uso intensivo de las instalaciones municipales por parte de los vecinos del distrito.

Es fundamental resaltar las felicitaciones dirigidas específicamente a monitores/as y personal del CDM San Blas, de los centros culturales Antonio Machado y Buero Vallejo, y del centro de Servicios Sociales Torre Arias, un hecho que evidencia el alto nivel de satisfacción de los usuarios con la atención y profesionalidad recibidas.

2.1 Servicios Deportivos

El ámbito de **Deportes** constituye el principal bloque de reclamaciones del ejercicio 2025. En total, se han tramitado **263 reclamaciones**, lo que supone una **disminución aproximada del 9 % respecto al año 2024**, tendencia que resulta especialmente

Información de Firmantes del Documento

TOMÁS BELLO CARRO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 10/04/2026 12:53:12
CSV : CFDYKAHGLP4K56YW

MADRID

relevante habida cuenta de la elevada demanda de servicios deportivos existente en el distrito.

Las reclamaciones se concentran fundamentalmente en el **Centro Deportivo Municipal San Blas**, de gestión directa, mientras que los centros **CDM Pepu Hernández** y **CDM Fabián Roncero**, ambos de gestión indirecta, presentan un volumen inferior. Las principales causas identificadas son las siguientes:

- Incidencias derivadas de la rotación y cobertura de personal, vinculadas al proceso de estabilización del empleo público, que han afectado puntualmente al desarrollo de actividades, especialmente en temporadas de alta demanda.
- Problemas relacionados con la climatización, ventilación y control de temperatura del agua, particularmente en el CDM San Blas durante los meses de invierno.
- Reclamaciones relativas a la programación de actividades y al sistema de reservas, motivadas por la elevada ocupación de determinadas clases y actividades.
- En el caso del CDM Pepu Hernández, quejas sobre el estado de conservación de las instalaciones, incluyendo filtraciones, deficiencias en la climatización y condiciones del campo de fútbol.
- En el CDM Fabián Roncero, reclamaciones relacionadas con la atención al público y con el funcionamiento de la aplicación de reservas.

Pese a la relevancia de este bloque, la evolución comparativa respecto a ejercicios anteriores permite constatar una mejora progresiva, atribuible a las actuaciones de mantenimiento realizadas y a la cobertura paulatina de vacantes.

2.2 Servicios Sociales

Las reclamaciones relativas a **Servicios Sociales** mantienen un volumen contenido y estable, con una **reducción aproximada del 12 % respecto a 2024**, a pesar del incremento de la demanda asistencial registrado durante el ejercicio.

Las principales reclamaciones están relacionadas con:

- Dificultades para la obtención de citas previas, especialmente en determinados periodos condicionados por la existencia de vacantes de personal.
- Plazos de gestión para el inicio de prestaciones como el Servicio de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y otras actuaciones de dependencia, condicionadas en parte por autorizaciones externas.
- Incidencias puntuales vinculadas al Protocolo de Atención a Personas Sin Hogar, en coordinación con otros servicios municipales.

Información de Firmantes del Documento

TOMÁS BELLO CARRO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 10/04/2026 12:53:12
CSV : CFDYKAHGLP4K56YW

MADRID

Debe destacarse que la redistribución de secciones censales entre los Centros de Servicios Sociales del distrito y las mejoras organizativas implantadas han permitido equilibrar cargas de trabajo y reducir de forma significativa los tiempos de espera.

2.3 Medio Ambiente y Escena Urbana

El ámbito de **Medio Ambiente y Escena Urbana** concentra un volumen relevante de reclamaciones, fundamentalmente relacionadas con el **mantenimiento de edificios municipales, espacios públicos e instalaciones**. En total, se han tramitado **más de un centenar de SyR**, diferenciándose entre sugerencias y reclamaciones.

Las principales materias objeto de reclamación han sido:

- Climatización, ventilación y mantenimiento en edificios municipales, centros culturales y equipamientos públicos.
- Limpieza viaria, jardinería, arbolado y mantenimiento de zonas verdes.
- Incidencias en instalaciones deportivas básicas, principalmente relacionadas con iluminación y uso indebido de las mismas.
- Solicitudes y reclamaciones relativas a movilidad, tales como plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, motocicletas y vados.
- Cuestiones de urbanismo, licencias y declaraciones responsables, tramitadas dentro de los plazos establecidos.

Es relevante señalar que un número significativo de reclamaciones inicialmente clasificadas en otros ámbitos, como cultura o educación, corresponden en realidad a cuestiones de mantenimiento, por lo que su análisis se integra en este bloque.

2.4 Servicios Culturales y Ocio Comunitario

En el ámbito de **Servicios Culturales**, se han registrado un total de **87 reclamaciones**, concentrándose el **71,3 %** de las mismas en cuestiones relacionadas con el **mantenimiento y conservación de las instalaciones**.

Los centros más afectados han sido el **Centro Cultural Antonio Machado** y el **Centro Sociocultural Miguel de Cervantes**, que concentran un elevado volumen de actividad. Las reclamaciones se refieren principalmente a:

- Problemas de climatización, tanto en periodos estivales como invernales.
- Incidencias puntuales de mantenimiento general y adecuación de espacios.
- En menor medida, cuestiones organizativas relacionadas con talleres y actividades.

Estos problemas han sido abordados mediante órdenes de trabajo, actuaciones técnicas y seguimiento con las empresas de mantenimiento, resolviéndose la mayor parte de las incidencias con la mayor celeridad posible.

Información de Firmantes del Documento

TOMÁS BELLO CARRO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 10/04/2026 12:53:12
CSV : CFDYKAHGLP4K56YW

MADRID

2.5 Servicio Jurídico

El **Servicio Jurídico** ha tramitado un total de 31 SyR durante el ejercicio, destacando por su naturaleza procedimental y por el adecuado cumplimiento de los plazos de respuesta. Las reclamaciones gestionadas se refieren principalmente a:

- Expedientes de disciplina urbanística y procedimiento sancionador, relacionados con limpieza de parcelas privadas, terrazas de hostelería y arbolado.
- Tramitación de autorizaciones administrativas, como pasos de vehículos y reservas de estacionamiento.
- Informes de delimitación competencial.

Resulta especialmente destacable la existencia de felicitaciones expresas al personal del servicio, lo que refleja un elevado grado de satisfacción ciudadana en este ámbito.

3. RELACIÓN DE ACCIONES Y MEDIDAS EJECUTADAS EN 2025 O PREVISTAS PARA 2026

En relación con los ámbitos de mejora detectados, durante el año 2025 se han ejecutado, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Cobertura progresiva de vacantes de personal, especialmente en los departamentos de Deportes y Servicios Sociales.
- Ejecución de actuaciones de mantenimiento correctivo y preventivo en centros deportivos, culturales y edificios municipales, con especial atención a sistemas de climatización y ventilación.
- Reorganización de la oferta deportiva, ajustes de programación y control de aforos para garantizar un acceso más equitativo.
- Respecto al CDM Fabián Roncero, se ha recordado a la plantilla la importancia de mantener un trato afable y respetuoso hacia los usuarios que acuden a sus instalaciones.
- Continuidad y refuerzo de la coordinación interservicios en el Protocolo de Atención a Personas Sin Hogar.
- Mejora de los procesos de gestión administrativa, derivación competencial y seguimiento de expedientes.
- Gestión solicitudes de aparcamientos para motocicletas, con resultado de 9 reservas de aparcamiento.

Algunas de estas medidas continúan en ejecución o están previstas para su desarrollo durante el año 2026.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

TOMÁS BELLO CARRO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 10/04/2026 12:53:12
CSV : CFDYKAHGLP4K56YW

4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

La evaluación global del ejercicio 2025 permite concluir que las medidas adoptadas han tenido un impacto positivo en la prestación de los servicios municipales. En particular, se aprecia:

- Una tendencia descendente en el número de reclamaciones en los ámbitos con mayor volumen histórico.
- Mejora en los tiempos de respuesta y tramitación de expedientes.
- Cumplimiento mayoritario de los plazos establecidos en las Cartas de Servicios.
- Utilización efectiva del Sistema SyR como herramienta de mejora continua y planificación de actuaciones.

En definitiva, dentro de las competencias y medios disponibles, el Distrito de San Blas-Canillejas ha realizado un esfuerzo significativo para atender las demandas ciudadanas y mejorar la calidad de los servicios públicos, siendo especialmente destacable la implicación y profesionalidad del conjunto del personal municipal.

Firmado electrónicamente
EL COORDINADOR DEL DISTRITO SAN BLAS-CANILLEJAS
Tomás Bello Carro

Información de Firmantes del Documento

MADRID

TOMÁS BELLO CARRO - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 10/04/2026 12:53:12
CSV : CFDYKAHGLP4K56YW

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE TETUÁN

Información de Firmantes del Documento

PEDRO GUITART GONZALEZ-VALERIO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 11:20:26
CSV : CW2NTVXMP3443ER6

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

A lo largo del año 2025 se han recibido 720 Sugerencias y Reclamaciones, de las cuales, 632 han sido reclamaciones, 73 sugerencias y 15 felicitaciones.

Respecto al año anterior, se observa un aumento del 18,62 % (607 en 2024 frente a 720 en 2025), 113 entradas más, aumentando las reclamaciones y sugerencias, y disminuyendo las felicitaciones.

Se han respondido dentro del plazo de 2 meses el 99,6%, con una media de respuesta de 40,32 días. El 17,22 % se han respondido en 20 días o menos.

Comparativa 2024-2025

	Número 2024	Número 2025	% 2024	% 2025
TOTAL	607	720		
Deporte	203	359	33,4	49.86
Cultura	176	115	29,0	15,97
Servicios Sociales y Cohesión	110	117	18,1	16,25

Información de Firmantes del Documento

PEDRO GUITART GONZALEZ-VALERIO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 11:20:26
CSV : CW2NTVXMP3443ER6

MADRID

Los ámbitos con un número de entradas significativas en la aplicación han sido deporte, cultura y servicios sociales:

Deporte

En el ámbito del deporte, las entradas han versado, fundamentalmente, sobre la cancelación de clases y el cierre de instalaciones debido, por un lado, a una avería en el equipo de cloración salina de la piscina del centro deportivo municipal (CDM) Playa Victoria, que obligó al cierre de la piscina desde noviembre de 2024 hasta mayo de 2025, para proceder a la sustitución del equipo y supuso, también, la anulación de las correspondientes clases.

Una vez sustituído el equipo antiguo por uno nuevo, en el mes de mayo se puso en funcionamiento la piscina, pero algunas clases se suspendieron debido a la entrada en vigor del Reglamento que desarrolla la Ley de Profesiones Deportivas de la Comunidad de Madrid, por el que las clases destinadas a personas mayores de 65 años y las clases de poblaciones especiales, (salud, discapacidad, prescripción médica) sólo pueden ser impartidas por profesorado que reúna todas las condiciones requeridas por el mencionado Reglamento, dándose la circunstancia de que la plantilla no cumplía con esos requisitos.

Un tercer problema que ha generado reclamaciones ha sido la insuficiente climatización del centro en épocas de calor, ocasionanado altas temperaturas en las salas, obligando al cierre de las mismas.

Finalmente, ha habido diversas quejas por el cierrre en fines de semana de los CDM.

Cultura

En cuanto al ámbito cultural, la mayoría de las sugerencias y reclamaciones están relacionadas con la cancelación clases durante el último trimestre de 2024 y el primer trimestre de 2025 y la correspondiente devolución de cuotas en relación a los centros culturales del distrito. Esto se debió a un problema en el proceso de contratación de la empresa encargada de la impartición de los talleres a finales de 2024 que repercutió en ambos trimestres. En segundo lugar, las quejas han estado relacionadas con la calidad de los talleres y profesores.

Servicios sociales y cohesión

Respecto al ámbito de los servicios sociales y cohesión, la mayoría de las sugerencias y reclamaciones se referían a situaciones de sinhogarismo y, en segundo lugar, al trato recibido por parte de los trabajadores sociales de los centros.

Muchas de las las quejas referidas al trato de los trabajadores sociales tienen relación con la imposibilidad de conceder ayudas sociales al no cumplir con los requisitos establecidos, lo cual provoca reacciones de enfado y frustración.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Respecto a los principales problemas que han motivado las reclamaciones en deportes, hay que señalar que, en el caso de la avería en el vaso de la piscina del CDM Playa Victoria, se requirió de la tramitación de un contrato para la sustitución del equipo averiado.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

PEDRO GUITART GONZALEZ-VALERIO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 11:20:26
CSV : CW2NTVXMP3443ER6

En relación a la falta de monitores en los CDM con los requisitos exigidos por la nueva normativa, se gestionó la contratación de nuevo personal.

Los problemas de climatización se han resuelto a través de las correspondientes labores de mantenimiento en las instalaciones.

En cuanto al cierre en fines de semana de los CDM Triángulo de Oro y Playa Victoria, fue causado por la falta de personal debido al proceso proceso de estabilización del personal temporal en el que estuvo inmersa la plantilla de los centros deportivos municipales del Ayuntamiento de Madrid. La suspensión del servicio en fines de semana se realizó con el fin de concentrar trabajadores de lunes a viernes y así poder dar un servicio adecuado.

En el ámbito cultural, los problemas de cancelación y devolución de cuotas se gestionaron para retomar las clases en el primer trimestre de 2025 y proceder a la devolución de cuotas mediante el correspondiente decreto de la concejal presidente del distrito de Tetuán. Respecto a la calidad de los talleres, se ha gestionado con la empresa contratada.

En el ámbito de los servicios sociales y cohesión, en los casos de sinhogarismo se activaron los protocolos correspondientes para actuar en las localizaciones señaladas por los reclamantes. En cuanto a las quejas sobre el trato recibido por los trabajadores sociales, se ha trasladado al departamento de servicios sociales esta circunstancia para que sea abordada con los profesionales de los centros.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

La avería de la depuradora sobrevenida en el CDM Playa Victoria quedó resuleta en el mes de mayo de 2025. Las actividades suspendidas por el requisito de la normativa de la la Ley de Profesiones Deportivas de la Comunidad de Madrid, se solucionó en octubre de 2025.

Respecto a la cancelación de clases y devolución de cuotas en los centros culturales del distrito, quedaron resueltas durante el primer trimestre de 2025.

La apertura de CDM en fines de semana se produjo desde el mes de septiembre de 2025.

En cuanto al ámbito del sinhogarismo, hay que señalar que esta problemática es multifactorial, por lo que no depende únicamente de las actuaciones que pueda realizar la Junta Municipal e, incluso, el resto de unidades municipales. No obstante, los protocolos de sinhogarismo se han activado en todos los casos (60) con la mayor celeridad posible, implicando la actuación de varias unidades: los servicios de SAMUR SOCIAL, para la atención psicosocial a esas personas, Policía Municipal, para garantizar los medios de seguridad, y Servicio de Limpiezas, para la recogida de los enseres y limpieza de la zona.

EL COORDINADOR DEL DISTRITO

Documento firmado electrónicamente en los términos, fecha y hora expresados al pie de este escrito

Fdo.- Pedro Guitart González-Valerio

Información de Firmantes del Documento

PEDRO GUITART GONZALEZ-VALERIO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 11:20:26
CSV : CW2NTVXMP3443ER6

MADRID

Información de Firmantes del Documento

PEDRO GUITART GONZALEZ-VALERIO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/04/2026 11:20:26
CSV : CW2NTVXMP3443ER6

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO DE USERA

0

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO JAVIER BLAZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE USERA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 14:24:00
CSV : CEVB5QJJFCSM5UFW

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Tipo de expediente:

Unidad	Tipo de Expediente	Número de solicitudes
JUNTA MUNICIPAL DEL DISTRITO DE USERA	Sugerencia	60
	Reclamación	425
	Felicitación	6
	Total	**491**

Evolución interanual por tipo de expediente:

Unidad	TIPO DE EXPEDIENTE	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
JUNTA MUNICIPAL DEL DISTRITO DE USERA	Sugerencia	36	39	19	58	39	25	33	60
	Reclamación	304	444	313	328	327	391	368	425
	Felicitación	8	5	7	8	7	7	3	6
	Total	**348**	**488**	**339**	**394**	**373**	**422**	**404**	**491**

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO JAVIER BLAZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE USERA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 14:24:00
CSV : CEVB5QJJFCSM5UFW

MADRID

DEPORTES Y SERVICIOS TÉCNICOS

De un total de 491 registros, se han recibido 278, lo que representa un 56,62 % del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Distrito durante 2025, situándose por encima del resto de los servicios. Gran parte de estas reclamaciones están relacionadas con las instalaciones deportivas municipales del distrito, donde la mayoría de las incidencias derivan del uso intensivo de los servicios y de la necesidad de reorganizar recursos para atender la creciente demanda. A continuación, se presenta un resumen de las principales quejas, destacando los aspectos más relevantes.

Buena parte de las reclamaciones han estado relacionadas con incidencias de iluminación en algunas instalaciones deportivas. Estas incidencias se han originado, principalmente, por el uso indebido de los usuarios que manipulan los cuadros eléctricos, lo que afecta al correcto funcionamiento del sistema.

Las quejas por cancelación de actividades y reorganización de horarios existentes han sido principalmente debido a la falta de personal, a pesar de las solicitudes de sustitución a Recursos Humanos, lo que unido a la creciente demanda hace que la situación empeore.

Las reclamaciones sobre el estado de vestuarios, duchas y equipamientos han sido frecuentes, especialmente en instalaciones de alta afluencia. También se han recibido quejas relacionadas con la climatización de las instalaciones, principalmente relacionadas con una incidencia en el Pabellón Jesús Rollán.

En un número lo suficientemente importante, se han recibido quejas relativas a los reglamentos y normas de uso de las instalaciones.

Finalmente, algunas reclamaciones han estado relacionadas con problemas técnicos en las aplicaciones que han provocado cobros indebidos y dificultades con las reservas online.

SERVICIOS SOCIALES

De un total de 491 registros, se han recibido 88, lo que representa un 17,92 % del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Distrito durante 2025. A lo largo de este año, han sido diversas las reclamaciones relacionadas con los servicios ofrecidos en el distrito, las cuales, en parte, se deben a que la población de la zona cuenta con una renta per cápita inferior a la media de la ciudad, lo que genera una mayor demanda de atención rápida y de gestiones más adaptadas a las necesidades individuales. A continuación, se presentan los puntos más recurrentes.

Los asentamientos en espacios públicos han sido una de las quejas más frecuentes, con incidentes reportados en lugares como el parque del Pradolongo. Las quejas están relacionadas principalmente con la insalubridad, ruidos, inseguridad y molestias para los vecinos.

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO JAVIER BLAZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE USERA
Fecha Firma: 15/04/2026 14:24:00
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CEVB5QJJFCSM5UFW

MADRID

En relación a los servicios sociales y atención inadecuada, se ha recibido un número considerable de reclamaciones, especialmente en el Centro San Filiberto. Las principales quejas incluyen demoras, tanto en la atención como en la tramitación de ayudas, y la cancelación de citas sin previo aviso. Estas dificultades se deben, en parte, a la alta carga de trabajo y la necesidad de requerir la documentación necesaria y aplicar los baremos correspondientes, lo que ha dificultado una atención más rápida.

En cuanto a los Centros de Mayores, aunque son los que registran menos reclamaciones, las quejas se centran principalmente en la calidad del servicio y el mantenimiento de las instalaciones. Se mencionan problemas como la calidad de la comida, deficiencias en la accesibilidad, trato recibido por el personal y escasez del mismo para poder realizar actividades.

MOVILIDAD, URBANISMO, VÍAS Y ESPACIOS EN VÍA PÚBLICA Y MEDIO AMBIENTE

De un total de 491 registros, se han recibido 83, lo que implica un 16,90 % del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Distrito durante 2025.

La mayor parte de los escritos recibidos se deben a sugerencias relativas a la adecuación de espacios para estacionamiento de motocicletas. También se han recibido quejas relativas al número de plazas para personas de movilidad reducida y genéricas de estacionamiento relacionados con la implementación del SER. La aplicación desigual del sistema entre barrios, ha generado un efecto frontera, lo que ha incrementado la presión en las zonas sin regulación y aumentado las quejas por dicho motivo.

Se ha registrado un número significativo de reclamaciones en relación con el alumbrado navideño, el cual en ciertas zonas del distrito no estuvo operativo debido a problemas técnicos hasta unos días después de la fecha oficial de encendido.

En otro orden, también hay un número lo suficientemente reseñable de escritos relativos a incidencias de ocupación de vía pública, tales como isletas y terrazas de veladores, y relativas a cuestiones de disciplina urbanística.

CULTURA

De un total de 491 registros, se han recibido 23, lo que representa el 4,68 % del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Distrito durante 2025.

Se han recibido quejas sobre la gestión y desarrollo de algunos talleres culturales, señalando problemas con la docencia y la utilización de materiales en determinadas actividades.

Finalmente, se han recibido algunas quejas relativas al mantenimiento de las bibliotecas del distrito.

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO JAVIER BLAZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE USERA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 14:24:00
CSV : CEVB5QJJFCSM5UFW

MADRID

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Durante 2025, se han implementado diversas medidas correctoras en respuesta a las reclamaciones recibidas en el distrito, logrando avances significativos en varios ámbitos:

En relación con las quejas recibidas en materia de Deportes, señalar que se ha priorizado la cobertura de vacantes de monitores y socorristas, aunque persisten dificultades por la disponibilidad limitada de personal y el aumento de usuarios.

Sobre las quejas por falta de mantenimiento, buena parte de ellas se han debido a las obras de mejora consistentes en la sustitución de dos calderas de gas para el suministro de agua caliente en el Pabellón Jesús Rollán, siendo esta obra indispensable para garantizar el correcto funcionamiento de la instalación, evitando así interrupciones indeseadas por averías con el curso empezado, alargar igualmente la vida útil de los equipamientos y, en general, mejorar la atención con la que estamos comprometidos.

Señalar igualmente que se ha mantenido en todo momento una adecuada comunicación continua con la empresa de mantenimiento para agilizar reparaciones y reducir los tiempos de espera.

Por otra parte, sobre las incidencias de iluminación en las Instalaciones Deportivas Básicas, se están reforzando los sistemas de cierre de los cajetines para dificultar su posible manipulación por parte de usuarios no autorizados.

En el ámbito de los Servicios Sociales, se ha optimizado la gestión para reducir demoras y garantizar la atención dentro de los plazos, aunque la alta cantidad de situaciones de vulnerabilidad en el distrito de Usera sigue siendo un desafío. A pesar de ello, se ha mantenido un trato individualizado, contactando con cada caso señalado en las reclamaciones para resolverlo lo antes posible.

También procede mencionar, en referencia a los asentamientos de personas sin hogar, que periódicamente se procede a la convocatoria de protocolos en los múltiples emplazamientos del distrito aquejados de esta circunstancia.

En el ámbito de la Movilidad, se ha procedido al estudio por parte de nuestros Servicios Técnicos de las solicitudes de creación de nuevos emplazamientos de estacionamientos para motocicletas, siendo buena parte de ellos creados a raíz de dichos escritos.

En lo relativo a Vías y Espacios en vía pública, se procedió con la mayor diligencia posible a subsanar los problemas habidos en la puesta en marcha de la iluminación navideña del distrito, las cuales se debieron a incidencias técnicas surgidas con la empresa adjudicataria del contrato de ejecución e instalación de las luces de navidad en el distrito de Usera, motivo por el cual se tomaron las medidas oportunas para que la empresa asumiera la responsabilidad que le correspondía.

Finalmente, referido al ámbito de la Cultura, en los talleres culturales se ha alcanzado un consenso con la empresa para proporcionar los mejores materiales posibles, llegando a acuerdos entre la empresa, el equipo docente y los alumnos.

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO JAVIER BLAZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE USERA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 14:24:00
CSV : CEVB5QJJFCSM5UFW

MADRID

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Durante el año 2025, las acciones y medidas implementadas han permitido mejorar diversos aspectos en los servicios municipales del distrito.

En deportes, la cobertura de vacantes y el refuerzo de monitores y socorristas han disminuido las quejas por la suspensión de actividades. Se ha conseguido en muchos casos no suspender las clases de las instalaciones deportivas mediante el empleo de personal de retén, o la contratación de personal temporal, aunque no siempre ha sido posible. En cuanto a la reparación de instalaciones, la comunicación constante con la empresa ha agilizado los tiempos de respuesta.

En el ámbito de los servicios sociales, aunque el volumen de solicitudes ha generado ciertas demoras puntuales, la atención se ha mantenido dentro de los plazos establecidos, garantizando una gestión eficiente, teniendo en cuenta la cantidad de situaciones complejas y la necesidad de un tratamiento individualizado de cada una de ellas.

En cuanto a la movilidad, urbanismo, vías y espacios en la vía pública, las reclamaciones se han resuelto dentro de los plazos previstos. No obstante, la complejidad de algunos expedientes hace que requiera más tiempo su contestación, aunque se han mejorado la gestión y el seguimiento para agilizar su respuesta.

Por último, mencionar que todas las sugerencias y reclamaciones recibidas en 2025 han sido contestadas en plazo.

Firmado electrónicamente

Francisco Javier Blázquez Arroyo
Coordinador del Distrito de Usera

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO JAVIER BLAZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE USERA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 14:24:00
CSV : CEVB5QJJFCSM5UFW

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DE DISTRITO DE VICÁLVARO

Información de Firmantes del Documento

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 10:09:36
CSV : CMVOSLLRQVP4Y2ME

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Al analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en los diferentes servicios prestados competencia del Distrito de Vicálvaro durante el año 2025, se distinguen los siguientes bloques:

SERVICIOS SOCIALES

En lo referente a las reclamaciones recibidas en materia de Servicios Sociales destacan dos cuestiones:

a) El 47,6 % (10 de 21) de las reclamaciones se dedican a la atención en el centro de servicios sociales por no estar de acuerdo con la atención obtenida por parte del equipo de trabajo social de atención social primaria, así como por la tramitación de prestaciones económicas.

b) El 28,57 % (6 de 21) de las reclamaciones se refieren a las instalaciones y las actividades de los Centros de Mayores Municipales.

Información de Firmantes del Documento

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 10:09:36
CSV : CMVOSLLRQVP4Y2ME

MADRID

c) El 23,8 % (5 de 21) de las reclamaciones tratan del nuevo Centro de Acogida en el barrio de El Cañaveral.

DEPORTES

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL FAUSTINA VALLADOLID

En cuanto a las reclamaciones recibidas en este centro deportivo destacan las siguientes:

a) El 25,7 % (29 de 113) de las reclamaciones se refieren a la insuficiente oferta de sesiones de clases abiertas, especialmente en el turno de mañana.

b) El 18,6 % (21 de 113) de las reclamaciones se refieren a la suspensión de clases de actividades dirigidas a la población mayor de 65 años por falta de profesorado cualificado para ello.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARGOT MOLES

Respecto a las reclamaciones recibidas en este centro deportivo destacan las siguientes:

a) El 14,6% (19 de 130) de las reclamaciones tratan del mantenimiento y conservación de vestuarios.

b) El 13 % (10 de 130) de las reclamaciones se refieren a obras acometidas en el polideportivo.

c) El 37,69% (49 de 130) de las reclamaciones se deben a cancelación de clases, actividades y talleres.

MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

En lo relativo a las reclamaciones recibidas en materia de Medio Ambiente y Urbanismo destacan las siguientes:

a) El 33,33 % (18 de 54) de las reclamaciones hacen referencia a la reforma de la piscina del CDM Margot Moles.

b) El 18,52 % (10 de 54) de las reclamaciones se deben a problemas con la calefacción del Centro de Mayores de El Almendro.

c) El 14,81% (8 de 54) de las reclamaciones tratan de la rotura de una tubería en el E.I Amanecer.

d) El 9,26% (5 de 54) de las reclamaciones hacen referencia a la contaminación acústica en IDB I El Cañaveral.

SERVICIOS CULTURALES

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 10:09:36
CSV : CMVOSLLRQVP4Y2ME

En cuanto a las reclamaciones recibidas en la Unidad de Cultura y Ocio Comunitario destacan las siguientes:

a) El 35,3 % (12 de 34) de las reclamaciones recogen el malestar en relación con eventos en espacios públicos, concretamente con la generación de ruidos con respecto al cine de verano, restos de suciedad, así como molestias derivadas del espectáculo pirotécnico que se realiza en las fiestas o sobre las restricciones de aparcamiento derivadas de este tipo de eventos.

b) El 17,6% (6 de 34) de las reclamaciones tratan del mantenimiento e instalaciones de los centros culturales.

c) El 14,7% (5 de 34) de las reclamaciones recogen la insatisfacción sobre los cambios y reducciones producidos en los horarios de las clases de algunos talleres.

d) El 14,7 % (5 de 34) de las reclamaciones estan referidas a la insatisfacción con algunos talleres, solicitando en algunos casos la devolución de los importes.

SERVICIO JURÍDICO

En lo referente a las reclamaciones recibidas en el Servicio Jurídico destacan las siguientes:

a) El 50% (5 de 10) de las reclamaciones ponen en conocimiento del Servicio la situación de abandono de parcelas mayoritariamente en la estación estival, constituyendo un peligro para las personas, así como riesgo de incendio, solicitando su desbroce y limpieza.

b) El 30% (3 de 10) de las reclamaciones sugieren la creación de un espacio para aparcamiento de motocicletas.

c) El 20% (2 de 10) de las reclamaciones indican la imposibilidad de conseguir una cita a través de los canales habituales habilitados al efecto, así como la cancelación de una cita ya conseguida.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

SERVICIOS SOCIALES

a) Con respecto a la atención por parte del equipo de trabajo social a los ciudadanos, se valoró cada caso en concreto y se adoptaron las medidas adecuadas, valorándose como positivas.

b) Respecto a las instalaciones y las actividades de mayores se ha realizado un seguimiento de la infraestructura de los centros para evitar incidencias con resultado positivo y, así mismo, se han reorganizado las actividades de los centros de mayores para dar mayor cobertura a los/las socias de los mismos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 10:09:36
CSV : CMVOSLLRQVP4Y2ME

c) Respecto a las reclamaciones como consecuencia de la construcción de un Centro de Acogida en el Cañaveral, se contestó respecto del ámbito competencial del Distrito, de tal manera que se considera que la actuación del servicio ha sido correcta, ajustándose al marco competencial y ofreciendo a la ciudadanía la información disponible.

DEPORTES

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL FAUSTINA VALLADOLID

a) En relación con la suspensión de clases y la insuficiente oferta de sesiones de clases abiertas, derivadas principalmente de la falta de profesionales para su impartición, se solicitó al Servicio de Personal Laboral la cobertura de los puestos de trabajo, justificando las ausencias de las personas que los ocupan por motivos de diversa índole.

b) Asimismo, se ha creado una tercera plaza de Preparador Físico en el turno de mañana mediante modificación de la RPT adscrita al Centro Deportivo, con el objetivo de atender con mayor suficiencia las actividades destinadas a poblaciones especiales (mayores de 65 años, Salud, Discapacidad, Embarazadas).

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARGOT MOLES

a) En relación con las instalaciones, mantenimiento y conservación, se realizó la solicitud de intervenciones concretas por parte de la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento del Centro, para realizar la revisión de todas las unidades deportivas que sufren un continuo uso a lo largo del día por diferentes usuarios de las actividades deportivas.

b) Se solicitó la intervención por parte de los Servicios técnicos del Distrito para la valoración y estudio de la avería que afectaba el suministro de agua caliente en los vestuarios de fútbol del CDM Margot Moles.

c) En relación con las clases, actividades o talleres, se realizó la solicitud al Servicio Contratación de Personal para la cobertura de las ausencias del personal deportivo por motivos diversos, en relación con la cancelación y suspensión de clases de actividades dirigidas derivadas, principalmente, de la falta de profesionales para su impartición. Asimismo, se solicitó retén socorrista al servicio de Servicio de Régimen Jurídico y Apoyo a Instalaciones Deportivas, ante las ausencias sobrevenidos del monitor deportivo socorrista.

MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

a) Respecto a la obra en el Centro Deportivo Margot Moles, conllevaba necesariamente el cierre de la piscina ya que, debido al desgaste provocado por el uso y la exposición a agentes ambientales, la playa de la piscina de chapoteo exterior del Centro Deportivo Municipal Margot Moles presentaba un deterioro significativo que comprometía su funcionalidad y seguridad. Por ello, se hacía necesaria su sustitución para garantizar las condiciones óptimas de uso y adecuación a la normativa vigente. En este sentido, la actuación realizada contempló, en primer lugar, la reparación de la playa de la piscina e incluyó la reparación del vaso de la piscina infantil. Todo se realizó en el tiempo previsto, que no era posible reducir.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 10:09:36
CSV : CMVOSLLRQVP4Y2ME

b) En relación con la disconformidad térmica en el Centro de Mayores de El Almendro, pequeños cortes de suministro eléctrico provocaban que la calefacción dejara de funcionar hasta que se revisaba y reactivaba por el propio centro.

c) Respecto a la rotura de la tubería de la Escuela infantil, se ha procedido a la instalación de termos eléctricos, a la colocación de una reductora de presión y a la instalación del módulo de encendido de la caldera, con el objetivo de prevenir futuras incidencias y mejorar la fiabilidad del sistema.

d) En cuanto a la contaminación acústica en la IDB I El Cañaveral, desde su inauguración en 2023, se han ido adoptando medidas para evitar el mal uso de las pistas y mejorar las instalaciones, así en 2023 se fijaron en el cerramiento exterior los carteles con los horarios de uso de las pistas para que, en el caso de incumplimiento, se pudiera avisar a la Policía Municipal. Se han instalado puertas en los accesos para su cierre y evitar su uso fuera de los horarios establecidos. Asimismo, entre 2024 y 2025 se ha procedido a adecuar las zonas externas de las pistas y a plantar árboles y arbustos que dan mayor calidad a la instalación y su entorno, creándose un espacio verde que rodea las pistas.

SERVICIOS CULTURALES

a) En cuanto a las quejas y sugerencias relacionadas con los eventos públicos en espacios abiertos, se ha informado a los interesados que la mayoría de ciudadanos/as reclama la celebración de estas actividades culturales y que, desde el punto de vista acústico, estos eventos están regulados por lo establecido en el artículo 19 de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica (OPCAT).

Más concretamente, para el cine de verano de El Cañaveral se autorizó la superación de los límites de los niveles sonoros establecidos en el artículo 19 de la OPCAT, estableciendo dicha autorización una serie de limitaciones y prescripciones con objeto de intentar compatibilizar el desarrollo del evento con el descanso y la tranquilidad de los vecinos.

Para asegurar las menores molestias, se instaló un generador más silencioso cubierto por una carcasa para mitigar posibles ruidos y se orientó la pantalla hacia otro lado.

En lo que respecta a quejas sobre cortes de calles, se ha informado a los ciudadanos que se realizan con el objetivo de garantizar la seguridad de los asistentes, evitando así el riesgo de accidentes entre vehículos y peatones, así como para facilitar el acceso de los servicios de emergencia. Se trata de medidas coordinadas con Policía Municipal y englobadas en el preceptivo Plan de Movilidad debido a la gran afluencia de público.

En lo que respecta al uso y emplazamiento de los fuegos artificiales, se detalla que, además de los especialistas en pirotecnia, se mantiene la presencia de profesionales de los servicios de emergencia —policía, bomberos y SAMUR Protección Civil— con el fin de garantizar la seguridad del entorno. En consecuencia, el evento, de larga tradición en las fiestas del distrito, se lleva a cabo cumpliendo rigurosamente todas las medidas de seguridad necesarias.

b) Con respecto al mantenimiento e instalaciones de centros culturales, varias de las reclamaciones estaban relacionadas con comportamientos de carácter incívico por parte

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 10:09:36
CSV : CMVOSLLRQVP4Y2ME

de un usuario, solventándose la situación con un refuerzo de la limpieza y solicitando, con cartelería especifica en los aseos, respeto en el uso hacia los demás usuarios.

Respecto a las que se refieren a los cambios en la configuración de las salas de estudios, se transmite a los usuarios que se han llevado a cabo varias modificaciones en la configuración de las salas con el objetivo de mejorar la accesibilidad a los enchufes de las mismas.

c) En relación con las reclamaciones sobre la reducción del horario de algunos talleres, se informa a los alumnos/as que se debe a la necesidad de adaptar la oferta total de horas de talleres impartidos en el distrito en el curso 25/26, con el objetivo ofrecer a los usuarios más variedad de talleres, además de posibilitar la apertura de otros novedosos.

d) En los casos de insatisfacción con el devenir de algunas clases de talleres, se informa que siempre se consensua con los usuarios la mejor opción en los casos en los que haya necesidad, por causas sobrevenidas, de recuperación de horas.

En aquellas reclamaciones en las que, además, el ciudadano pide la devolución de importes de las clases, se explica el procedimiento que debe realizar para la solicitud de la devolución.

SERVICIO JURÍDICO

a) En relación con las reclamaciones referidas a los solares y parcelas en mal estado de conservación, se han iniciado expedientes disciplinarios con ordenes de ejecución para la limpieza, desbroce y adecuado vallado de estos, así mismo, se recuerda al titular la obligación de mantener su propiedad en condiciones de salubridad y, además, para evitar incendios.

b) En cuanto a las sugerencias de crear aparcamientos para motocicletas en diferentes ubicaciones, también se han iniciado expedientes en el negociado de autorizaciones y se decretó la implantación de dos nuevos espacios para el estacionamiento y parada de motos. El tercero se denegó por no ser prioritario, existiendo otros aparcamientos en las cercanías.

c) Respecto al malestar manifestado por los usuarios sobre la petición de cita en diferentes dependencias, ninguna de ellas correspondía al Servicio Jurídico, no obstante, se le facilitó al interesado instrucciones precisas sobre la realización correcta, dando traslado de la incidencia a los servicios y departamentos correspondientes.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

SERVICIOS SOCIALES

Se valora que las acciones realizadas han sido de carácter puntual, dando respuesta de forma satisfactoria a las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 10:09:36
CSV : CMVOSLLRQVP4Y2ME

DEPORTES

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL FAUSTINA VALLADOLID

Tanto la escasez de sesiones de clases abiertas, fundamentalmente en el turno de mañana, como la suspensión temporal y cambio de horario que hubo que acometer en clases de renovación mensual destinadas a población mayor de 65 años (con un total de 50 reclamaciones presentadas), tienen su origen en diversos problemas de personal, con ausencias no previstas, jubilaciones que dejaron la plaza vacante bloqueada por consumir tasa de reposición y vacantes generadas como consecuencia de los procesos de estabilización de empleo temporal de larga duración.

Para la subsanación de estas incidencias es imprescindible contar con las acciones y trámites del Servicio de Contratación de Personal Laboral y Provisión de Personal funcionario, que, en ocasiones, se han demorado, derivando en la necesidad de disminuir la oferta de clases abiertas y de suspender o modificar los horarios de algunas clases de renovación mensual.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARGOT MOLES

Respecto a las incidencias reflejadas en relación con las instalaciones, mantenimiento y conservación, han tenido, en general, una solución favorable derivada del mantenimiento preventivo o correctivo en las instalaciones y han sido atendidas en plazos razonables, dando como resultado:

- La revisión y arreglo de los secadores de los vestuarios de piscina por incidencias producidas por un uso continuado, asegurando el buen funcionamiento de los secadores.

- El arreglo de la válvula antirretorno que ha dado solución a las incidencias técnicas en las duchas de los vestuarios de piscina, en relación con las reclamaciones sobre la falta de agua caliente en las duchas. El equipo de mantenimiento ha intervenido para resolver esta situación puntual y actualmente el servicio funciona con normalidad.

- Reconfiguración de las mamparas o cabinas de ducha que permite levantar las rejillas del suelo, habilitando el acceso al pavimento inferior para su limpieza y prevención de la acumulación de restos orgánicos. De esta manera, se anticipa la aparición de olores y plagas y prima el aspecto higiénico sanitario.

Asimismo, en cuanto a la avería que afectaba al suministro de agua caliente en las duchas de los vestuarios de fútbol del CDM Margot Moles, los Servicios Técnicos del Distrito, desde su detección, iniciaron los trámites pertinentes para su subsanación. La actuación requería la revisión, sustitución y puesta en marcha de los acumuladores y del circuito de agua caliente sanitaria de toda la zona de vestuarios de fútbol, una intervención de tal envergadura que impedía su resolución inmediata. Mientras se desarrollaban los trabajos, el CDM Margot Moles habilitó las duchas de agua caliente del pabellón y de la piscina climatizada para su uso por parte de los usuarios de la pista de atletismo y de los campos de fútbol, instalándose la correspondiente cartelería informativa en toda la zona de vestuarios. Una vez ejecutada la obra, que ha incluido el cambio de acumuladores y la completa recuperación del circuito de ACS, la actuación ha sido recepcionada por la dirección facultativa. En la actualidad, los vestuarios de fútbol se encuentran abiertos al público, el suministro de agua caliente ha quedado restablecido y se está prestando

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 10:09:36
CSV : CMVOSLLRQVP4Y2ME

servicio con normalidad a todos los usuarios que acceden a las pistas de atletismo y a los campos de fútbol.

Respecto a las reclamaciones recibidas por la cancelación, suspensión de clases de actividades dirigidas, derivadas, principalmente, de la falta de profesionales para su impartición en el CDM Margot Moles, quedaron resueltas una vez se realiza la contratación de personal funcionario o laboral interino para la cobertura las plazas vacantes. Durante el proceso, como situación transitoria, se ha optado por realizar modificaciones en los horarios y en la oferta de actividades abiertas dirigidas al público de categoría adulto, con el fin de seguir prestando a la ciudadanía los necesarios servicios deportivos, con el esfuerzo adicional de todo el personal de las instalaciones deportivas, y generar las mínimas molestias posibles.

Asimismo, durante el año 2025 se han producido diversas incidencias relacionadas con la ausencia sobrevenida del monitor deportivo socorrista adscrito al servicio de piscina climatizada. Ante cada una de estas situaciones, y con el fin de evitar el cierre del servicio, se ha procedido a solicitar la activación del retén de socorrista al Servicio de Régimen Jurídico y Apoyo a Instalaciones Deportivas.

MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Las incidencias reflejadas en las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos a través del buzón de SYR, han tenido en general una solución favorable derivada del mantenimiento preventivo o correctivo en las instalaciones y edificios adscritos al distrito y han sido atendidas en plazos razonables, aunque se sigue trabajando para mejorarlos.

Para el 2026 se han programado nuevas obras de mejora con el objetivo de seguir optimizando el funcionamiento de los edificios adscritos al distrito y con ello el servicio que se da a la ciudadanía.

SERVICIOS CULTURALES

En el caso de las reclamaciones relativas a la modificación de horarios e instalaciones en los centros culturales, las respuestas ofrecidas a los usuarios, así como las medidas correctoras llevadas a cabo han subsanado las deficiencias encontradas.

Para solventar todas ellas se ha contado con el personal y recursos municipales y, en el caso de los talleres de los centros culturales, con el personal y recursos de la empresa adjudicataria del contrato de talleres, con los que se está en constante comunicación para solventar todas las incidencias que puedan surgir.

En cuanto a las reclamaciones y sugerencias de actos en la vía pública, uno de los puntos a evaluar de cara al próximo cine de verano, junto con la empresa adjudicataria, es la elección de películas, de menos duración para exhibir en el Cañaveral, lo que conllevará que el evento acabe más pronto, así como la posible elección de otra ubicación para las proyecciones en este barrio.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 10:09:36
CSV : CMVOSLLRQVP4Y2ME

SERVICIO JURÍDICO

Para dar adecuada solución a las reclamaciones interpuestas se han tomado medidas correctoras para dar respuesta a los ámbitos de mejora señalados por la ciudadanía mediante el Sistema SYR.

En el caso de solares y parcelas en situación de abandono, las actuaciones han subsanado las deficiencias detectadas.

En cuanto a las sugerencias sobre la implantación de espacios reservados para motocicletas, se han concedido más del 66% de lo solicitado.

Respecto a las reclamaciones referidas a la obtención de cita en servicios o departamentos, se ofreció al ciudadano las instrucciones precisas sobre su correcta obtención, informando de la incidencia.

Responsable de la Unidad Gestora

Coordinadora del Distrito

María Luisa Viñuela Chaves

Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 14/04/2026 10:09:36
CSV : CMVOSLLRQVP4Y2ME

MADRID | Distrito Villa de Vallecas

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS

Información de Firmantes del Documento

CARLOS SERRANO MARTIN DE VIDALES - COORDINADOR DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
Fecha Firma: 16/04/2026 10:29:09
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : CGSPY4JOVHB6UDSV

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025.

La memoria se ha elaborado con inclusión de los asuntos o motivos destacados que se puedan asociar con un cierto nivel de insatisfacción ciudadana, computándose las cuestiones que han motivado al menos un 5% de las entradas totales atendidas en el ejercicio 2025. Este cómputo se ha efectuado por Departamentos o Unidades Gestoras, ya que de haberse realizado teniendo en consideración el funcionamiento de la Junta Municipal de distrito el porcentaje de reclamaciones significativas sería nulo.

1.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: SEGURIDAD ALIMENTARIA Y BIENESTAR Y PROTECCIÓN ANIMAL DEL DEPARTAMENTO DE SALUD.

En esta área no han recibido ninguna reclamación a través del sistema de Sugerencias y reclamaciones.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS SERRANO MARTIN DE VIDALES - COORDINADOR DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:29:09
CSV : CGSPY4JOVHB6UDSV

MADRID

1.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE CONSUMO

En esta área se han recibido menos de un 5% de las entradas totales atendidas en el ejercicio 2025. En concreto, 1 felicitación y 1 reclamación, por lo que se considera que son poco significativas dentro del funcionamiento global de la junta de distrito.

1.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE DEPORTES

Con relación a las entradas recibidas en la Unidad de deportes, es preciso destacar que un único asunto ha supuesto más del 35% de las reclamaciones recibidas. Concretamente:

- Mas de un 35 % de reclamaciones sobre el total de las recibidas en la materia de deportes se refieren a la disconformidad de usuarios de la IDB Camino de la Suerte tras la denegación de la prórroga de su autorización de uso por Decreto del concejal presidente de 23 de junio de 2025. En dichas reclamaciones los ciudadanos manifiestan su deseo de reversión a la situación anterior, y solicitan reconsiderar la medida en favor de la entidad autorizada hasta la fecha.

- Cerca de un 5% de las reclamaciones recibidas se han producido por quejas de falta de profesorado y cambio de profesor, o por la suspensión de clases debido a estos motivos. Es un dato significativo si tenemos en cuenta que el gran número de reclamación expuestas en el punto anterior hacen que estadísticamente sea muy complicado alcanzar un 5% de las reclamaciones en otras materias.

- Aproximadamente un 5 % de las reclamaciones están relacionadas con la app Madrid móvil para reserva de actividades y uso libre. Principalmente las reclamaciones derivan de la dificultad para la reserva a través de la app, de problemas técnicos y por la falta de accesibilidad por brecha digital de personas mayores. Este apartado es relevante, dado que a partir de ciertas fechas este tipo de reclamaciones de problemas con la app se derivan a la Dirección General de Deportes y, aun así, hay un número significativo de ellas.

- Se han recibido 40 felicitaciones por el desempeño y buen hacer de diferentes trabajadores de los centros deportivos Cerro Almodóvar y Juan de Dios Román, así como del Programa de Dinamización de Espacios Deportivos, derivado de los PIBA, lo que supone más de un 6 % sobre el total de entradas en la Unidad a través del sistema de Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

- Se han recibido cerca de un 10% de reclamaciones relativas al mantenimiento de las instalaciones y su funcionamiento , como pueden ser quejas por agua fría o falta de climatización, con 20 reclamaciones; problemas con la iluminación de algunas unidades deportivas, con 12 reclamaciones; por el estado del pavimento de pistas

Información de Firmantes del Documento

CARLOS SERRANO MARTIN DE VIDALES - COORDINADOR DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:29:09
CSV : CGSPY4JOVHB6UDSV

MADRID

ya sean de centros deportivos municipales como de instalaciones deportivas básicas, otras 12; y finalmente 12 por problemas en vallado perimetral principalmente de las piscinas de verano de Cerro Almodóvar.

1.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

En el área de referencia se recibieron 26 reclamaciones a través del sistema de sugerencias y reclamaciones. Los asuntos o motivos recogidos están relacionados principalmente con la impartición de talleres en los centros culturales municipales, sobre todo por una queja grupal sobre la forma de impartir la clase de una profesora que realizaba una sustitución y por la eliminación del taller “Conocer Madrid” en uno de los Centros Culturales.

1.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

En esta área no han recibido ninguna reclamación a través del sistema de Sugerencias y reclamaciones.

1.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

En 2025 las principales causas que motivaron la presentación de SyR en el Departamento de Servicios Sociales se concentraron en cuatro ámbitos: incidencias en Atención Social Primaria (aproximadamente entre el 75 y 80% del total); problemas asociados a la emisión del certificado de exclusión social (aproximadamente entre el 10 y 12%); dificultades en la tramitación de ayudas económicas o sociales (entre 8 y 10%) y, en menor medida, incidencias en Centros Municipales de Mayores (aproximadamente 5%).

Estos asuntos reflejan ámbitos de mejora relacionados con agilización de trámites, homogeneidad de criterios, calidad de la atención y coordinación interadministrativa. Asimismo, se registró un volumen apreciable de felicitaciones vinculadas al buen trato y profesionalidad del personal de determinados centros:

1.6.1 Atención social primaria

Se han atendido 45 reclamaciones dentro de esta categoría, según el análisis por submaterias. Dentro de esta categoría se agrupan reclamaciones relativas a:

- Demoras en la gestión de trámites (certificados, beca-comedor, tarjeta familia, ayudas económicas).

- Problemas de acceso a cita previa, incluyendo ausencia de disponibilidad y citas anuladas sin reprogramación ágil.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS SERRANO MARTIN DE VIDALES - COORDINADOR DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:29:09
CSV : CGSPY4JOVHB6UDSV

MADRID

- Percepción de trato inadecuado por parte de profesionales, incluyendo falta de escucha activa, respuestas consideradas despectivas o escasa atención a la situación personal.

- Desacuerdos con la información recibida o decisiones adoptadas, especialmente en expedientes de exclusión social, ayudas a domicilio o valoraciones para dependencia.

Este conjunto de causas explica la mayoría de las reclamaciones y constituye el ámbito prioritario de mejora.

1.6.2. Gestión y emisión del "Certificado de exclusión social". Tramitación administrativa.

La reclamación sobre la petición de certificado de exclusión social y otras cuestiones relacionadas con la tramitación administrativa, alcanzan el 10% del total recibidas. Hay que destacar que pertenecen todas a la misma usuaria.

1.6.3. Tramitación de ayudas (Tarjeta Familia, Ayuda a Domicilio, IMV, beca comedor en centros escolares). En este ámbito se identifican quejas vinculadas a:

- Falta de seguimiento de la documentación aportada.
- Errores o confusiones en la comunicación sobre requisitos y compatibilidades.
- Retrasos en la activación de ayudas ya concedidas.
- Descoordinación percibida entre Servicios Sociales y otros organismos (Comunidad de Madrid, entidades colaboradoras). Aunque este motivo se sitúa entre el 5% y el 10% del total, se considera relevante por su impacto directo en situaciones de vulnerabilidad.

1.6.4. Centros Municipales de Mayores:

Aunque no constituye un volumen elevado y no supera el umbral mínimo (4) refleja un área de gestión con impacto creciente por el aumento del perfil sénior en el distrito. Las quejas vienen motivadas por:

- Falta de plazas en actividades o listas de espera prolongadas.
- Quejas por acceso limitado al servicio de comedor.
- Necesidad de mejora en instalaciones (ruidos, climatización, accesibilidad).

1.6.5. Felicitaciones

Durante 2025 se registraron 4 felicitaciones relacionadas con el trato y profesionalidad del personal, especialmente:

Información de Firmantes del Documento

CARLOS SERRANO MARTIN DE VIDALES - COORDINADOR DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:29:09
CSV : CGSPY4JOVHB6UDSV

MADRID

- Trabajador social del CSS Villa de Vallecas
- Personal administrativo de atención al público.
- Profesionales de áreas específicas (ej. cita previa, información, acompañamiento)

Si bien no superan el 10% de las entradas para un motivo concreto, sí muestran un núcleo de buena valoración ciudadana con visibilidad estadística suficiente para ser destacado.

1.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Durante el año 2025 el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana ha tramitado 67 sugerencias y reclamaciones en relación con los siguientes bloques de análisis:

1.7.1 Medio Ambiente

Áreas recreativas: se han tramitado 42 reclamaciones sobre instalaciones deportivas básicas existentes en el distrito, la mayoría de ellas relacionadas con su programación de encendido y apagado, así como por los problemas ocasionados por las obras que se ejecutaron en la IDB del Campo de fútbol de Santa Eugenia, problemas de ruidos en la IDB Eduardo Chillida y otros problemas tales como mal estado de vallados, canastas o porterías.

Edificios: Se han tramitado 5 reclamaciones sobre los edificios gestionados por el Distrito, relacionadas con el cierre temporal de la Biblioteca Gerardo Diego, la climatización del Centro Juvenil El Aleph y con el acceso accesible al edificio de la Junta Municipal. Asimismo, se han recibido dos reclamaciones sobre el estado de conservación de dos solares municipales, dependientes de Patrimonio Municipal de Suelo

1.7.2 Espacios públicos

En relación con las vías y espacios públicos, durante el año 2025 el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana ha tramitado 9 sugerencias y reclamaciones en relación con el estado de conservación de diversas zonas verdes como el Parque Stela Maris, el parque Pico de la Cierva, reclamaciones sobre el estado diversos puntos de la vía pública como la Plaza de Antonio María Segovia o calle Puentelarra, y finalmente reclamaciones relacionadas con las obras ejecutadas en el Paseo Federico García Lorca, Parque Vilda o Peña Cervera.

1.7.3 Movilidad y transporte.

En lo que se refiere al bloque de movilidad y transportes, durante el año 2025 se han gestionado en el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana 11 sugerencias y

Información de Firmantes del Documento
CARLOS SERRANO MARTIN DE VIDALES - COORDINADOR DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS Fecha Firma: 16/04/2026 10:29:09
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do CSV : CGSPY4JOVHB6UDSV
MADRID

reclamaciones, principalmente relacionadas con la necesidad de plazas de aparcamiento para usuarios con movilidad reducida, reserva para autocaravanas, y reservas de aparcamiento para motocicletas, así como el estado de vados y de reservas de aparcamiento.

1.7.4 Análisis por dependencias de forma individualizada

Durante el año 2025 se han gestionado sugerencias, reclamaciones o felicitaciones en relación con los siguientes centros o dependencias específicos:

- Biblioteca Gerardo Diego: se ha recibido una reclamación por el cierre temporal del centro, debido a una avería en la instalación de climatización.

- Centro Juvenil El Aleph: se ha recibido una reclamación por la falta de climatización en este centro.

- Junta Municipal de Distrito: se ha recibido una reclamación por la dificultad de utilización del acceso accesible desde la vía pública a este equipamiento.

- Instalaciones Deportivas Básicas:

    - IDB Campo de Fútbol de Santa Eugenia: se han recibido 6 reclamaciones por las molestias de las obras de los nuevos vestuarios con el desarrollo de la actividad. La empresa que ejecutaba la obra procedió a acotar las zonas de paso y a mejorar el vallado correspondiente de la zona de obras.

    - IDB Minipista de Atletismo: Se han recibido 3 reclamaciones por el estado de conservación de la zona interior. Durante el año 2026 se ejecutarán obras con el objeto de mejorar las zonas interiores y exteriores de esta instalación.

    - IDB Cementerio, IDB Peñaranda de Bracamonte, IDB Avda. de las Suertes, IDB Embalse de San Juan, IDB Virgen de las Viñas, IDB Real de Arganda: se han recibido 12 reclamaciones por problemas con la iluminación de estas instalaciones. En todos los casos se ha avisado a la empresa de mantenimiento y se ha procedido a la subsanación de la avería.

    - IDB Virgen de las Viñas: se han recibido 2 reclamaciones referentes a una portería desanclada en este equipamiento. La empresa de mantenimiento procedió a la reparación de este elemento.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS SERRANO MARTIN DE VIDALES - COORDINADOR DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:29:09
CSV : CGSPY4JOVHB6UDSV

MADRID

- IDB Poza de la Sal: se ha recibido 1 reclamación referente a una canasta desanclada en este equipamiento. La empresa de mantenimiento procedió a la reparación de este elemento.

- IDB Avda. Ensanche de Vallecas: se ha recibido 1 reclamación referente a mal estado del vallado perimetral. La empresa de mantenimiento procedió a la reparación de este elemento.

- IDB Eduardo Chillida, Avda. Cerro Milano, 149: se han recibido 3 reclamaciones, una de ellas relacionada con el ruido transmitido a las viviendas colindantes y dos por el estado del vallado perimetral. Se están estudiando posibles soluciones, como por ejemplo cambiar el deporte que se practique en esta instalación para que no se genere ruido excesivo. En cuanto al vallado perimetral, la empresa de mantenimiento ha subsanado las anomalías detectadas.

1.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO JURIDICO

Las sugerencias y reclamaciones informadas por la Sección de Licencias y Autorizaciones del Departamento Jurídico del Distrito de Villa de Vallecas durante el año 2025 han estado referidas principalmente a problemas relacionados con las terrazas de veladores del distrito, centrándose estas reclamaciones en las molestias producidas por elementos instalados, la disposición de la terraza realizada por su titular, así como por ruidos producidos durante su funcionamiento. El resto de las reclamaciones ha versado sobre problemas con obras de remodelación de vías públicas y deficiencias en edificaciones.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2025 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2026.

Se señalan aquellas actuaciones o proyectos relacionadas con los asuntos o motivos recogidos en el apartado anterior, por área de actividad, como constatación de la capacidad de respuesta ágil y directa a las demandas ciudadanas presentadas a través del Sistema SyR.

2.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: SEGURIDAD ALIMENTARIA Y BIENESTAR Y PROTECCIÓN ANIMAL DEL DEPARTAMENTO DE SALUD.

No ha sido necesario implementar ninguna medida correctiva, al no haberse recibido reclamaciones.

Información de Firmantes del Documento
CARLOS SERRANO MARTIN DE VIDALES - COORDINADOR DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS Fecha Firma: 16/04/2026 10:29:09
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do CSV : CGSPY4JOVHB6UDSV
MADRID

2.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE CONSUMO

Se ha dado respuesta a todas las entradas en el sistema SyR, si bien debido a la escasa incidencia en la Unidad de consumo, no proceden acciones y/o medidas adicionales de mejora.

2.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE DEPORTES

Con respecto a la incidencia relacionada con la falta de personal deportivo en los centros, se ha realizado desde la unidad gestora la solicitud de cobertura de plazas de personal a la mayor brevedad posible para evitar o paliar la demora en la contratación. Por otra parte, se ha implantado un “Servicio de Retenes” en instalaciones deportivas municipales adscrito a la Subdirección de Gestión de Personal, destinada a prestar apoyo y al refuerzo de los centros deportivos municipales cuando las circunstancias lo han requerido.

Cuando ha sido necesario, y con objeto de ofrecer una mejora en la calidad y oferta del servicio prestado, se han realizado cambios de programación, horarios y unidades deportivas dónde se imparten las actividades.

En cuanto a las incidencias con la aplicación, se ha realizado la oportuna comunicación a la Subdirección General para el desarrollo de equipamientos, sostenibilidad y nuevas tecnologías en el deporte, IAM, Cronos según se requería con el objeto de informar de los diferentes incidentes ocurridos tanto con la APP Madrid Móvil, como con los diferentes sistemas y programas informáticos utilizados en los Centros Deportivos Municipales.

En relación con los fallos o incidencias de la aplicación de reservas, se ha puesto en conocimiento del área competente, con el fin de conseguir su subsanación en el menor tiempo posible.

En relación con las incidencias relativas a problemas de mantenimiento en cuanto son detectadas se comunica a la empresa de mantenimiento integral y a los servicios técnicos de la Junta para su valoración, subsanación y seguimiento.

2.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO.

Cabe indicar que los talleres que se imparten en los centros culturales están dirigidos al conjunto de la ciudadanía y se dirigen a una población diana de edad comprendida entre la infancia y la tercera edad.

Por ello, y bajo la voluntad de actualizar los talleres que se imparten se han programado nuevos talleres que satisfagan las necesidades de los alumnos.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS SERRANO MARTIN DE VIDALES - COORDINADOR DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:29:09
CSV : CGSPY4JOVHB6UDSV

MADRID

2.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

No ha sido necesario implementar ninguna medida correctiva al no haber recibido reclamaciones.

2.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

A la luz de los ámbitos de mejora detectados en el análisis de SyR registrados en 2025, especialmente en las áreas de Atención Social Primaria, gestión de ayudas y funcionamiento de los centros, la unidad gestora prevé impulsar, durante el próximo ejercicio, una serie de actuaciones de ajuste y fortalecimiento interno que contribuyan a mejorar la calidad de la atención y la experiencia de la ciudadanía. Estas actuaciones no constituyen un nuevo marco programático, sino adaptaciones operativas directamente vinculadas a los asuntos señalados por la ciudadanía:

1. Refuerzo de la información y homogeneización de criterios de funcionamiento interno en los Centros de Servicios Sociales del distrito: Se promoverán acciones internas dirigidas a unificar criterios de respuesta, especialmente en materias donde se han detectado discrepancias o falta de claridad (certificados de exclusión, beca-comedor, acceso a recursos o plazos de tramitación). El objetivo es reducir la variabilidad en la información ofrecida y garantizar una atención más coherente entre profesionales y centros.

2. Mejora de la comunicación con la ciudadanía en los procesos de tramitación: Se prevé avanzar en medidas de refuerzo de la comunicación proactiva en aquellos casos donde se haya detectado retraso, necesidad de documentación adicional o incidencias en la tramitación. Con ello se busca prevenir la reiteración de solicitudes, una de las causas que motivó un volumen significativo de SyR durante 2025.

3. Revisión de los circuitos de citas programadas con el ciudadano y la atención presencial. Dado que parte de las reclamaciones mencionaban dificultades de acceso a citas o anulaciones no comunicadas con antelación, se contempla una revisión interna del sistema de asignación y gestión de citas. Sin generar expectativas que excedan los recursos disponibles, se trabajará en una mayor estabilidad en las agendas y una comunicación más clara en caso de cambios.

4. Puesta en valor de las buenas prácticas detectadas en las felicitaciones: Aunque no supusieron un volumen elevado, sí se identificaron felicitaciones recurrentes asociadas al trato y profesionalidad del personal de uno de los Centros de Servicios Sociales. El Departamento de Servicios Sociales prevé visibilizar e integrar estas buenas prácticas, reforzando estilos de atención que la ciudadanía ha valorado positivamente.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS SERRANO MARTIN DE VIDALES - COORDINADOR DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:29:09
CSV : CGSPY4JOVHB6UDSV

MADRID

2.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Entre las medidas más importantes se pueden resaltar las siguientes:

- Se ha dado orden a la empresa de mantenimiento de revisar la iluminación de las instalaciones deportivas básicas. Aun así, en muchos casos se ha comprobado que estas instalaciones se manipulan por terceros, haciendo recurrentes los problemas de encendido o apagado del alumbrado.

- Se han planificado actuaciones por obra en 2026 para subsanar lo señalado en algunas sugerencias y reclamaciones:

    - Refuerzo y acondicionamiento de IDB Eduardo Chillida.

    - Mejora de la accesibilidad en la Junta de Distrito y acondicionamiento de la instalación de clima en la Biblioteca Gerardo Diego.

2.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO JURIDICO

Las acciones que se han ejecutado durante el año 2025 , en relación a la materia sobre la que versan las reclamaciones contestadas, se concretan en la realización de inspecciones, tanto por los Técnicos del Servicio de Medioambiente y Escena Urbana del Distrito como de los miembros de la Unidad Integral de Policía Municipal, a efectos de comprobar los hechos manifestados en las reclamaciones presentadas por los ciudadanos e iniciar los correspondientes procedimientos en materia de Disciplina Urbanística y sancionadora en caso de que los hechos manifestado resultasen comprobables en el momento de las inspecciones.

En cuanto medidas a adoptar, dado que la mayor parte de las reclamaciones contestadas por la Sección de Licencias y Autorizaciones se refieren a terrazas de veladores, y en concreto a un número reducido de ellas, consistirá en continuar, por parte de los Servicios Técnicos, así como de la Unidad Integral de Policía, la vigilancia del conjunto de terrazas que están autorizadas en el Distrito haciendo mayor hincapié en las que dan lugar a expediente de sugerencias y reclamaciones.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2025.

Se recoge en este apartado la evaluación de las acciones y medidas ejecutadas durante la anualidad 2025 en los diferentes ámbitos de mejora señalados por la ciudadanía a través del sistema SyR.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS SERRANO MARTIN DE VIDALES - COORDINADOR DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:29:09
CSV : CGSPY4JOVHB6UDSV

MADRID

3.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: SEGURIDAD ALIMENTARIA Y BIENESTAR Y PROTECCIÓN ANIMAL DEL DEPARTAMENTO DE SALUD.

Desde el Departamento de Salud de Villa de Vallecas la evaluación de resultados es positiva, teniendo en cuenta que a pesar de la naturaleza conflictiva de las actuaciones que se llevan a cabo en el Departamento (inspecciones en establecimientos, sanciones, toma de muestras, requerimientos, observaciones antirrábicas, control de animales potencialmente peligrosos…), no existen entradas en el Sistema SyR.

3.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE CONSUMO

Debido a la escasa incidencia en la Unidad de consumo no se han implementado acciones y/o medidas evaluables.

3.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE DEPORTES

En relación con los asuntos indicados, las medidas relacionadas con la información directa al usuario a través de los diferentes medios generan mayor sensación de atención y seguimiento de las problemáticas particulares, solucionando los problemas de forma más directa.

Los diferentes cambios en las programaciones horarios y usos de unidades deportivas que permite la modalidad de clases abiertas, han proporcionado una oferta más acorde a las demandas de los usuarios y a la mejora del servicio que se presta a los ciudadanos del Distrito de Villa de Vallecas.

Se ha ofrecido a los usuarios con brecha digital, ayuda a la hora de explicarles el funcionamiento de las herramientas digitales que tienen a su disposición, por parte de los empleados de los centros deportivos municipales.

A pesar del envío de petición de coberturas y el servicio de retenes, no se ha conseguido solventar la problemática de la suspensión de actividades de personal, principalmente debido al agotamiento de la tasa de reposición y a la tardanza en las coberturas del personal que imparte las actividades deportivas.

La formación e información ofrecida por los empleados municipales, personal de seguridad y auxiliares de información en las piscinas de verano, han conseguido un menor número de incidentes y reclamaciones durante el periodo estival, al informar adecuadamente a la ciudadanía de sus derechos y deberes y conseguir reducir los tiempos de espera en los accesos.

Se cuenta con una herramienta informática para la comunicación de incidencias relativas al mantenimiento y conservación de los diferentes elementos de los centros deportivos, que permite su seguimiento y control, estableciendo un protocolo interno de comunicación entre los responsables de los centros deportivos que consigue el que todos ellos tengan conocimiento y se pueda realizar un seguimiento eficaz del estado de la incidencia para su subsanación a la mayor brevedad posible.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS SERRANO MARTIN DE VIDALES - COORDINADOR DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:29:09
CSV : CGSPY4JOVHB6UDSV

MADRID

3.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO.

Con carácter general, la evaluación que se ha realizado en referencia a la programación de los talleres es muy positiva; a través de las encuestas realizadas, el alumnado de los talleres ha manifestado un alto grado de satisfacción en relación con la programación.

Asimismo, la supervisión mensual con la empresa y la medición del grado de satisfacción de las personas usuarias ha permitido mantener un estándar de satisfacción del alumnado respecto a los profesores y los talleres.

3.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Debido a la escasa incidencia en el Departamento de Educación no se han implementado acciones y/o medidas evaluables.

3.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

Con relación a las actuaciones mencionadas en el apartado anterior, orientadas a mejorar la homogeneidad en la atención, la claridad de la comunicación, la gestión de la cita previa y el funcionamiento de los centros con mayor volumen de SyR, se han definido una serie de indicadores de rendimiento que permiten valorar su eficacia de manera objetiva y progresiva. Estos indicadores se apoyan en los ámbitos de mejora detectados en las SyR registradas durante 2025, especialmente en Atención Social Primaria, tramitación de certificados y ayudas, y funcionamiento de centros de Servicios Sociales del Distrito:

1.Homogeneización de criterios en la atención de los Centros de Servicios Sociales del distrito. Indicadores:

- Número de SyR relacionadas por discrepancias de información o trato que manifiesta el ciudadano.

  Permite observar si las medidas tomadas reducen el número de usuarios que manifiesta insatisfacción en base a la atención recibida a través de las SYR.

- Número de SYR recibidas en los dos Centros municipales de forma diferenciada.

2. La mejora en la comunicación con la ciudadanía en trámites y expedientes. Indicadores:

- Número de SyR relacionadas por categoría: trámites de otras ayudas sociales.

  Una disminución indicaría una mejora en la calidad y claridad de las respuestas ofrecidas.

- Número de SYR recibidas en los dos Centros municipales de forma diferenciada.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS SERRANO MARTIN DE VIDALES - COORDINADOR DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:29:09
CSV : CGSPY4JOVHB6UDSV

MADRID

3.Citas programadas con el ciudadano y atención presencial. Indicadores:

- Número de SyR vinculadas a dificultades de acceso a cita. La disminución de estas SYR reflejarían una mayor fluidez en el sistema.

- Número de SYR recibidas en los dos Centros municipales de forma diferenciada.

4. Indicadores para el seguimiento del funcionamiento de los servicios vinculados a mayores. Indicadores:

- Número de SYR relacionadas por la falta de plazas o listas de espera.
- Número de reclamaciones vinculadas al comedor de los centros municipales o servicios complementarios.

5. Valoración de buenas prácticas detectadas en felicitaciones. Indicadores:

- Número de felicitaciones relacionadas con la calidad del trato.
- Número de felicitaciones asociadas a profesionales concretos o a determinados procesos.
  Peticiones de cambio de trabajadora social.
- Quejas por trato despectivo.
- Negación o retraso en certificados de exclusión.
- Falta de respuesta en plazos.
- Falta de citas disponibles.
- Diferencias de criterio entre profesionales.

3.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Se mantiene en línea con las actuaciones que se vienen desarrollando en ejercicios anteriores, una comunicación directa y fluida desde el Distrito con las Áreas competentes, lo que permite una rápida valoración de las circunstancias que dan lugar a las reclamaciones y en consecuencia una ágil actuación por las áreas implicadas, lo que redunda en la satisfacción de los usuarios al ver atendidas sus demandas de forma rápida y efectiva.

Información de Firmantes del Documento

CARLOS SERRANO MARTIN DE VIDALES - COORDINADOR DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:29:09
CSV : CGSPY4JOVHB6UDSV

MADRID

3.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO JURIDICO

La valoración del Servicio Jurídico es positiva, toda vez que las actuaciones realizadas suponen una continuidad de la actividad de inspección que se realiza tanto por los servicios técnicos del Distrito como por la Unidad Integral de Policía Municipal.

El Coordinador del Distrito Villa de Vallecas
(Firmado electrónicamente)
Carlos Serrano Martín de Vidales.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS SERRANO MARTIN DE VIDALES - COORDINADOR DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 16/04/2026 10:29:09
CSV : CGSPY4JOVHB6UDSV

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO VILLAVERDE

Información de Firmantes del Documento

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 12:36:24
CSV : CXQDVB6FDIAIPL6V

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Durante el año 2025 se registraron en el distrito de Villaverde un total de 515 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones (SyR), de las cuales 449 fueron reclamaciones, 49 sugerencias y 17 felicitaciones. Del total, 21 no se tramitaron por no ser competencia del distrito. En comparación con 2024 (537 entradas), se observa una ligera disminución del volumen global.

Las materias con mayor número de entradas fueron deportes (187), cultura (116) y servicios sociales (108), que en conjunto concentran la mayor parte de las SyR. En términos relativos, el ámbito deportivo representa aproximadamente el 36% del total, seguido de servicios sociales (más del 21%) y cultura (en torno al 20%).

Las principales reclamaciones en deportes se refieren al mantenimiento de instalaciones, suspensión de clases y limitación de plazas; en cultura, a la cancelación de actividades y disponibilidad de plazas; y en servicios sociales, a los tiempos de espera y demoras en la tramitación de ayudas. Estos ámbitos destacan por su alta demanda y, en el caso de servicios sociales, por la especial sensibilidad de la población usuaria.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 12:36:24
CSV : CXQDVB6FDIAIPL6V

Las felicitaciones, aunque poco numerosas, se concentran principalmente en los servicios deportivos y en la Unidad de consumo, destacando la profesionalidad del personal municipal.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Durante 2025, el distrito de Villaverde ha impulsado diversas actuaciones orientadas a mejorar la calidad de los servicios municipales y los tiempos de respuesta a la ciudadanía, a partir de los ámbitos de mejora detectados en el análisis de sugerencias y reclamaciones.

En el ámbito deportivo, se ha reforzado la coordinación entre los centros deportivos municipales y los servicios de mantenimiento, lo que ha permitido agilizar la resolución de incidencias, mejorar el estado de las instalaciones y optimizar la gestión de las actividades.

En materia cultural, se han adoptado medidas para mejorar la planificación y organización de las actividades y talleres, ajustando la oferta a la demanda y reduciendo el número de cancelaciones, así como reforzando la gestión interna de los centros culturales.

En el ámbito de los servicios sociales, se ha trabajado en la mejora de la organización interna y de los recursos disponibles, con el objetivo de reducir los tiempos de espera y agilizar la tramitación de ayudas, prestando especial atención a los colectivos más vulnerables.

Asimismo, se han intensificado las actuaciones en mantenimiento de los edificio e instalaciones adscritos al distrito, la especial dedicación a los solares de titularidad privada para exigir de sus titulares el cumplimiento de los deberes de conservación y mantenimiento de los mismos.

De forma transversal, se ha reforzado la coordinación entre departamentos, optimizando la gestión de las reclamaciones, especialmente en los casos complejos, y se ha mantenido la correcta derivación de incidencias a los órganos competentes cuando exceden el ámbito del distrito.

Asimismo, estas líneas de actuación tendrán continuidad en 2026, consolidando las medidas adoptadas y reforzando aquellas áreas con mayor demanda ciudadana.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 12:36:24
CSV : CXQDVB6FDIAIPL6V

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

La evaluación de las medidas adoptadas durante el ejercicio 2025 pone de manifiesto una mejora general en la gestión de las sugerencias y reclamaciones (SyR) y en la capacidad de respuesta del distrito, sustentada en un seguimiento continuo que permite identificar problemas recurrentes y aplicar medidas correctoras. Desde un enfoque cuantitativo, los ámbitos de deportes (36,3%), cultura (22,5%) y servicios sociales (21,0%) concentran aproximadamente el 80% del total de SyR registradas, lo que confirma la adecuada orientación de las actuaciones hacia los principales focos de insatisfacción ciudadana y permite disponer de indicadores válidos de rendimiento y resultados.

En el ámbito deportivo, el refuerzo de la coordinación entre los servicios implicados ha mejorado la eficacia en la resolución de incidencias, especialmente en el mantenimiento de instalaciones, reflejándose en una reducción de la recurrencia de reclamaciones y en la integración de estas actuaciones en la planificación ordinaria. En materia cultural, la mejora en la planificación de actividades ha permitido disminuir las cancelaciones y ajustar la oferta a la demanda, con un impacto positivo en la percepción del servicio por parte de la ciudadanía.

En el ámbito de los servicios sociales, si bien se han producido avances en la organización de la atención y en la gestión de los procedimientos, este continúa siendo un área con margen de mejora debido al elevado volumen de demanda, lo que justifica el seguimiento específico de indicadores relacionados con la carga de trabajo y los tiempos de tramitación. Asimismo, ámbitos como vías y espacios públicos (5,4%) y movilidad (5,2%), situados en un umbral de relevancia, han sido objeto de actuaciones específicas orientadas a mejorar la agilidad en la respuesta, mediante inspecciones, tramitación de expedientes administrativos y derivación de incidencias a plataformas especializadas como Avisos Madrid.

Globalmente, la optimización de los procedimientos internos y la implicación del personal municipal han permitido mejorar la eficiencia en la gestión de las SyR, aportando referencias objetivas sobre la eficacia de las medidas correctoras implantadas y beneficiando al conjunto de la ciudadanía usuaria de los servicios públicos del distrito.

LA COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLAVERDE

Documento firmado electrónicamente en los términos y
Fecha expresados al pie de este escrito

Fdo. Paloma Molina Molina

Información de Firmantes del Documento

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/04/2026 12:36:24
CSV : CXQDVB6FDIAIPL6V

MADRID

ORGANISMOS AUTÓNOMOS

GERENCIA DE AGENCIA DE ACTIVIDADES

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

AGENCIA DE ACTIVIDADES

Información de Firmantes del Documento

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/04/2026 14:33:21
CSV : CNBSCAGBDXPWUOLI

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Desde una perspectiva cualitativa, las Sugerencias y Reclamaciones recibidas en la Agencia de Actividades cumplen una doble función en aquellas áreas que son de su competencia: por un lado, permiten identificar oportunidades de mejora en los procesos y servicios ofrecidos; por otro, evidencian posibles deficiencias en la actuación administrativa que requieren revisión o corrección.

Durante el año 2025, esta unidad gestora ha tramitado un total de 542 solicitudes correspondientes a Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (SyR), cuya distribución cuantitativa se detalla a continuación:

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Número total de Sugerencias	28
Número total de Reclamaciones	497
Número total de Felicitaciones	17
TOTAL	542

Información de Firmantes del Documento

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/04/2026 14:33:21
CSV : CNBSCAGBDXPWUOLI

De la tabla anterior se desprende un incremento del 2,85% en el número de SyR durante este año 2025 si lo comparamos con los datos correspondientes al año anterior. En 2024, la cifra de SyR alcanzó la cantidad de 527. Este ligero aumento podría estar relacionado con una mayor dinamización de la actividad económica en la ciudad de Madrid.

A partir del análisis de las SyR, se distinguen principalmente dos categorías:

- Aquellas vinculadas directamente con las funciones y competencias propias de la Agencia.
- Las solicitudes ciudadanas orientadas a la implementación de medidas concretas relacionadas con los servicios prestados por este organismo.

La clasificación anterior permite detectar como principales causas asociadas a la utilización de este servicio de SyR las siguientes:

Causas	SyR
Molestias generadas por la actividad de los locales	171
Denuncias por obras	107
Demora en la tramitación de procedimientos	98
Pisos turísticos	54

De la tabla anterior se identifican los siguientes porcentajes para cada una de estas causas:

El 31,55% por molestias generadas por la actividad de los locales, especialmente los que desarrollan una actividad de pública concurrencia vinculada al ocio (bares, restaurantes, discotecas…) a causa de la emisión de ruidos, exceso de horarios, tránsito de personas, … así como las obras de ejecución.

El 19,74% corresponde a denuncias por obras.

En un tercer nivel, destacan como quejas más habituales aquellas vinculadas a la demora en la tramitación de los procedimientos iniciados en este organismo, que representan un 18,08%, seguidas de las relacionadas con la actividad de los alojamientos turísticos, con un 9,96% del total.

Información de Firmantes del Documento

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/04/2026 14:33:21
CSV : CNBSCAGBDXPWUOLI

MADRID

A continuación, hay que indicar que el distrito que genera mayor número de SyR es el de Centro con un total de 92 lo que constituye un 16,97% del total mientras que el distrito de Moratalaz con 2 SyR, supone un 0,37% siendo uno de los distritos con menor cantidad de reclamaciones.

Es importante señalar que la unidad gestora dentro de la Agencia de Actividades mantiene un firme compromiso para dar una respuesta eficaz y puntual de las solicitudes recibidas a través del sistema de Sugerencias y Reclamaciones. Se procura ofrecer contestaciones claras y adecuadas, adoptando las acciones necesarias para resolver con celeridad y precisión las situaciones planteadas. Asimismo, se garantiza la participación de las áreas implicadas, quienes son informadas y consultadas para asegurar una valoración integral y una gestión adecuada de cada reclamación, conforme a los procedimientos establecidos.

Adicionalmente, con el propósito de agilizar la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones, se ha habilitado al personal encargado con acceso directo a las aplicaciones informáticas que contienen la información necesaria para emitir respuestas rápidas y apropiadas. Esta medida permite reducir la dependencia de solicitudes internas a otras áreas del organismo, optimizando así los tiempos de respuesta.

A este respecto es importante mencionar la Carta de Servicios de la Agencia de Actividades aprobada el 26 de abril de 2012, y certificada por AENOR el 18 de noviembre de 2024, en la que se puede verificar que se ha cumplido el compromiso específico establecido y cuantificado a partir de los datos obtenidos de las sugerencias y reclamaciones, según se desprende de la última evaluación realizada en febrero de 2025.

De esta manera, el compromiso 9 de la Carta de Servicios de la Agencia de Actividades establece de manera específica lo siguiente: “Contestamos el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 45 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses”. Los indicadores 9.2 y 9.3 han sido cumplidos en el año 2025, donde se establece que el 80% de las SyR deben ser contestadas en un plazo máximo de 45 días. El indicador 9.3 recoge que todas las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones (100%) deben ser respondidas en menos de 2 meses, logrando un porcentaje del 100%.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

Con el objetivo de dar respuesta a las demandas planteadas por la ciudadanía, este organismo está impulsando diversas acciones encaminadas a reforzar la calidad de sus servicios y promover una mejora continua en su funcionamiento. En este sentido, se destacan las siguientes iniciativas:

Información de Firmantes del Documento

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/04/2026 14:33:21
CSV : CNBSCAGBDXPWUOLI

MADRID

a) Con el objetivo de subsanar los **retrasos derivados de la tramitación de diversos procedimientos**, se han impulsado medidas orientadas a agilizar la gestión de licencias urbanísticas, declaraciones responsables, consultas urbanísticas, así como solicitudes de copias y/o vistas de expedientes.

Para ello, durante el año 2025, se han promovido y ejecutado varios expedientes de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) y de la Plantilla Presupuestaria, en función de las necesidades detectadas en materia de recursos humanos, consideradas prioritarias por este organismo.

Paralelamente, se han implementado distintas iniciativas tecnológicas y normativas que responden a los objetivos estratégicos establecidos. Estas actuaciones incluyen la revisión y actualización de marcos regulatorios, con el propósito de fomentar la innovación, adaptarse a los avances tecnológicos y consolidar un entorno normativo que favorezca el desarrollo sostenible y la inclusión digital.

Entre las medidas que se han adoptado con respecto a este primer punto, hay que destacar:

- **Ampliación de la información en materia de licencias a través de la aplicación GECLA (Censo de Locales y Actividades).**

A lo largo del presente año, se han incorporado progresivamente nuevos campos en la aplicación informática utilizada, con el objetivo de enriquecer la información disponible sobre los expedientes urbanísticos gestionados por la Agencia de Actividades. Estas mejoras han facilitado el acceso de los usuarios a datos relevantes relacionados con la actividad económica de Madrid, optimizando la consulta y el seguimiento de los procedimientos a través de esta herramienta digital.

- **Formación en la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid (OLDRUAM) que unifica el régimen jurídico de las licencias urbanísticas y las declaraciones responsables. Desarrollo de talleres técnicos y cursos de formación por expertos urbanísticos.**

La OLDRUAM constituye un paso significativo hacia la simplificación de los procedimientos urbanísticos, con el objetivo de agilizar la tramitación administrativa en el ámbito municipal. Para alcanzar este propósito, durante el año se han desarrollado diversos talleres técnicos y se han impartido acciones formativas especializadas en instrumentos de intervención urbanística, orientadas a difundir las principales novedades normativas y operativas. Asimismo, el documento incorpora las modificaciones derivadas de la reciente reforma de la Ley del Suelo de la Comunidad de Madrid, y se ajusta al marco legal establecido por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Información de Firmantes del Documento

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/04/2026 14:33:21
CSV : CNBSCAGBDXPWUOLI

- **Consolidación de la herramienta telemática SLIM (Sistema de Licencias Municipales) y mejoras en la aplicación informática SIGSA DIGITAL.**

El Sistema de Licencias Municipales (SLIM) se configura como una herramienta colaborativa que requiere la coordinación entre distintos Servicios del Ayuntamiento de Madrid, como la Agencia de Actividades, el Área de Gobierno de Urbanismo, la Oficina Digital e Informática. Durante el año 2025, se han impulsado nuevas iniciativas orientadas a la digitalización de los procedimientos administrativos, con el fin de optimizar su tramitación y mejorar la eficiencia operativa. En este marco, la plataforma SLIM se consolida como el canal electrónico esencial para la presentación de documentación vinculada a actuaciones urbanísticas solicitadas por la ciudadanía. Además, se han incorporado nuevos trámites procedentes de los procedimientos definidos en la OLDRUAM, entre ellos, las “Autorizaciones de Ocupación de Vía Pública por vallas, andamios y otros” en el entorno de SIGSA DIGITAL.

- **Actualización de los contenidos web del organismo.**

Durante el año 2025, se han llevado a cabo mejoras en la página web del organismo con el objetivo de adaptarla a los contenidos establecidos por la Ordenanza de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas (OLDRUAM). Esta actualización busca facilitar el acceso de la ciudadanía a la información relativa a las actuaciones urbanísticas que son competencia de la Agencia de Actividades. En este contexto, se han revisado y ajustado diversos trámites ya existentes, cuya gestión específica se realiza a través de la plataforma SLIM. Además, para evitar duplicidades se ha suprimido el trámite de Vista y Copia de Expedientes por uno general denominado “Solicitud de expedientes urbanísticos archivados”. Con estas actuaciones, se persigue no solo optimizar la usabilidad de los procedimientos disponibles, sino también mejorar su accesibilidad para los usuarios.

b) En segundo lugar, en relación con las **molestias generadas por la implantación y el funcionamiento de determinadas actividades** denunciadas por la ciudadanía, la Agencia de Actividades continúa desarrollando actuaciones orientadas a ejercer un control municipal riguroso y proporcionado. El objetivo es compatibilizar el impulso a la actividad económica y la modernización urbana con el respeto al marco de la legalidad y la garantía de la convivencia vecinal.

En este contexto, se observa que los establecimientos que generan un mayor número de molestias a los vecinos son, principalmente, discotecas, cafés espectáculo y bares especiales. Estos locales suelen concentrar a un elevado número de personas en sus accesos, lo que con frecuencia deriva en episodios de contaminación acústica, lumínica y térmica, así como en alteraciones del orden público, actos vandálicos y otras molestias que afectan a la calidad de vida del entorno residencial.

Ante este tipo de situaciones, la Agencia de Actividades del Ayuntamiento de Madrid ha puesto en marcha el primer **Plan de Inspección Urbanística Municipal** de la ciudad. Este instrumento, con una vigencia de dos años (2024-2025), establece los

Información de Firmantes del Documento

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/04/2026 14:33:21
CSV : CNBSCAGBDXPWUOLI

objetivos estratégicos y las líneas de actuación prioritarias para el ejercicio de las competencias municipales en materia de inspección, comprobación, restablecimiento de la legalidad urbanística y régimen sancionador.

Entre las actuaciones previstas en el plan, destacan la verificación de que las obras y actividades cuenten con el título habilitante correspondiente y se ajusten a sus condiciones, la detección y denuncia de intervenciones urbanísticas no autorizadas, la restauración del orden jurídico vulnerado y de la realidad física alterada, así como la tramitación de procedimientos de suspensión o anulación de actividades, la exigencia de responsabilidades por los daños ocasionados y la instrucción de expedientes sancionadores. El plan también incorpora un modelo de control preventivo orientado a minimizar riesgos y detectar posibles irregularidades que existan.

Así, entre sus objetivos prioritarios se encuentran:

- La supervisión y control del cumplimiento de la normativa urbanística aplicable a las viviendas de uso turístico.
- El control de locales y establecimientos de ocio nocturno con actividades recreativas o espectáculos públicos considerados de atención preferente por presentar una acumulación de denuncias, quejas y antecedentes, en los que se comprobará durante el ejercicio de su actividad las condiciones de seguridad, el aforo permitido y que la actividad desarrollada se ajuste a la autorizada.
- La promoción del ocio seguro en locales de espectáculos públicos y actividades recreativas verificando las condiciones básicas de seguridad establecidas por los servicios municipales.
- La promoción del cumplimiento de las condiciones medioambientales básicas, con especial atención a las Zonas de Protección Acústica Especial.
- El control de las deficiencias en el desarrollo de las actividades.
- La colaboración con empresas y establecimientos para mejorar la eficacia de las actuaciones inspectoras.
- La formación especializada del personal que desempeña la función inspectora a través de cursos formativos, jornadas técnicas y seminarios específicos.

Asimismo, los titulares de actividades o establecimientos incluidos en el ámbito de aplicación del plan podrán solicitar de forma voluntaria la realización de inspecciones a través de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas (ECU), para el control y la posterior verificación del cumplimiento de la normativa.

Como resultado de las inspecciones realizadas y con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente, podrán adoptarse medidas como el cese de la actividad en viviendas de uso turístico o establecimientos que carezcan del correspondiente título habilitante. Asimismo, se podrá declarar la pérdida de efectos de la declaración responsable, la suspensión temporal de la licencia o, en su caso, su revocación. Estas medidas serán compatibles con la imposición de las sanciones previstas en la normativa aplicable.

Información de Firmantes del Documento

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/04/2026 14:33:21
CSV : CNBSCAGBDXPWUOLI

MADRID

En relación con la **promoción de un ocio responsable** en locales de espectáculos públicos y actividades recreativas, especialmente en aquellas ubicadas en Zonas de Protección Acústica Especial, se comunicará previamente a los titulares de los establecimientos los requisitos y elementos que serán inspeccionados y se fijará un día para la práctica de la inspección.

En relación con los **apartamentos y las viviendas de uso turístico**, durante este año ha entrado en vigor la modificación del Plan General de Ordenación Urbana para la protección y mejora del uso residencial que establece como objetivos proteger la calidad de vida del residente en la ciudad, sin menoscabo de la actividad económica y del desarrollo económico, para lo que se incentiva la concentración del uso terciario hospedaje en los ejes terciarizados y su ubicación preferente en edificio de uso exclusivo, a la vez que se impulsa su descentralización territorial.

La modificación distingue dos ámbitos y zonas: una el área central de la ciudad (Centro Histórico) y otra el área exterior (fuera del Centro Histórico).

En el área central de la ciudad, el Ayuntamiento no dará licencias para viviendas turísticas dispersas en edificios residenciales del centro histórico para garantizar una oferta turística ordenada y legal.

Fuera del centro histórico, las licencias de alojamientos turísticos se concederán sólo para los que tengan acceso independiente en planta baja o primera planta.

En edificios residenciales no ubicados en calles comerciales, podrá haber pisos turísticos siempre que el uso de todo el inmueble se destine a esta actividad; sólo se otorgará la licencia durante un plazo de 15 años y después volverá a ser para uso residencial.

Así, con el objetivo de equilibrar el mercado de hospedaje en la ciudad, se están impulsando diversas medidas, entre las que destaca el refuerzo del régimen sancionador aplicable a aquellos titulares de inmuebles que operan como Viviendas de Uso Turístico (VUT) sin disponer de la correspondiente autorización municipal. En los casos en que una vivienda se destina a uso turístico sin contar con la licencia exigida, se activa el siguiente procedimiento administrativo:

- Primer aviso de orden de cese y restablecimiento de la legalidad.
- En caso de incumplimiento, sanción firme de 30.001 euros.
- Segunda sanción firme de 60.001 euros si continúa la actividad irregular.
- Tercera sanción firme de 100.001 euros si persiste el funcionamiento.

Las sanciones son acumulativas en caso de que se mantenga el quebrantamiento de la ley.

Información de Firmantes del Documento

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/04/2026 14:33:21
CSV : CNBSCAGBDXPWUOLI

MADRID

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Con el objetivo de agilizar y facilitar la tramitación electrónica de los procedimientos gestionados por la Agencia de Actividades, se utiliza la herramienta telemática **Sistema de Licencias Municipales** (SLIM), que ha supuesto un **avance significativo en la gestión de trámites** como la transmisión de licencias, declaraciones responsables urbanísticas, consultas urbanísticas (común y especial), informes de viabilidad, licencias de primera ocupación y funcionamiento, declaraciones responsables para la primera ocupación y funcionamiento, licencias básicas, licencias temporales y ocupación de la vía pública por vallas, andamios y otros.

SLIM se configura como el canal electrónico principal para la presentación de documentación relacionada con los medios de intervención urbanística y consultas urbanísticas, tanto en la fase inicial como en el desarrollo de los procedimientos iniciados a través de esta plataforma.

Esta herramienta contribuye a una correcta cumplimentación y presentación en el registro electrónico, favoreciendo la simplificación administrativa, la eliminación de cargas innecesarias y la reducción de los plazos de tramitación y resolución, con el propósito de impulsar la actividad económica en la ciudad de Madrid.

Asimismo, en la herramienta informática destinada al Censo de Locales y Actividades (GECLA), se han ido **incorporando nuevos campos** que permiten un seguimiento más detallado **de los expedientes urbanísticos** gestionados por este organismo autónomo. Esta ampliación en la recopilación de datos relativos a los títulos habilitantes contribuye a mejorar la capacidad de respuesta ante las solicitudes ciudadanas.

Además, la utilización de los **canales telemáticos** disponibles en la web municipal (madrid.es) ha tenido una excelente acogida, especialmente ante el incremento de solicitudes de información dirigidas a la Agencia de Actividades por medios electrónicos. Estas solicitudes, que anteriormente se gestionaban a través del correo de atención personalizada, han sido reorganizadas para mejorar su eficacia. En particular, se ha diferenciado entre el canal de información urbanística y el canal de disciplina urbanística por su alta demanda y relevancia, así como el canal destinado a la gestión de peticiones relacionadas con notificaciones electrónicas emitidas por los distintos servicios de la Agencia.

Durante el año 2025, se han contabilizado más de 15.000 atenciones telemáticas, lo que pone de manifiesto la creciente demanda de este tipo de servicios. En respuesta, se han desarrollado mejoras en los canales de atención ciudadana, incluyendo la optimización del **formulario** disponible en madrid.es y la incorporación de atención directa a través de la **plataforma Teams** (videollamada), con el fin de reforzar la accesibilidad y agilidad del servicio prestado.

Por otro lado, cualquier titular de una actuación urbanística que haya contratado los servicios de una Entidad Colaboradora Urbanística (ECU) y considere que sus derechos o

Información de Firmantes del Documento

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/04/2026 14:33:21
CSV : CNBSCAGBDXPWUOLI

MADRID

intereses legítimos han sido afectados durante el ejercicio de las funciones de verificación, inspección o control, tiene la posibilidad de presentar una reclamación directamente ante dicha entidad. Para ello, tiene habilitado un formulario específico para la gestión de **reclamaciones a través de ECU**, disponible en la página web de la Agencia de Actividades.

En conjunto, estas actuaciones han contribuido directamente a reducir el número de quejas ciudadanas relacionadas con posibles demoras en la tramitación y resolución de los expedientes iniciados por esta unidad gestora.

A) En lo que se refiere a medidas dirigidas a agilizar los procedimientos y evitar demoras en su tramitación:

- Continuar impulsando la **digitalización de nuevos procedimientos** que son competencia de este organismo, en colaboración con la Oficina Digital e Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM), constituye una línea estratégica de actuación. Estas iniciativas permiten optimizar y simplificar la tramitación administrativa.
- Desde la puesta en práctica de la OLDRUAM en el ámbito urbanístico, ha supuesto una mejora significativa para la labor que realiza el personal de la Agencia de Actividades especialmente en lo relativo a la gestión de los medios de control urbanístico. Esta herramienta normativa permite simplificar el lenguaje administrativo, haciéndolo más claro, accesible y transparente. Asimismo, agiliza los procedimientos, limitando la intervención a lo estrictamente necesario y reforzando la seguridad jurídica, lo que garantiza una mayor protección de los intereses públicos. En conjunto, esta actuación representa un avance en la modernización de la administración, eliminando obstáculos innecesarios y reduciendo trámites redundantes, en línea con los objetivos de simplificación administrativa. En concreto, cabe destacar que este organismo ha resuelto 1.963 solicitudes de licencias de actividad frente a las 1.824 resueltas el año anterior. Además, se ha reducido los tiempos medios de resolución de licencias urbanísticas y básicas de actividad, de las licencias de funcionamiento y de las licencias temporales, pasando de los 143 días de media en 2024, a los 118 días durante este año.

B) Respecto al ejercicio de control de las actividades:

- En relación con las autorizaciones para la apertura de **locales de apuestas y establecimientos de juego**, es importante señalar que el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid aprobó el Decreto 19/2022, de 20 de abril, sobre la Planificación de Determinados Establecimientos de Juego en la Comunidad de Madrid. Esta normativa tiene como finalidad no solo regular la oferta existente en el sector, sino también reforzar la protección de los colectivos más vulnerables, como menores, adolescentes, jóvenes y personas con problemas de adicción al juego, entre otras medidas preventivas. Como resultado de la aplicación de este decreto, se ha observado una disminución significativa en el número de quejas relacionadas con este tipo de establecimientos.

Información de Firmantes del Documento

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/04/2026 14:33:21
CSV : CNBSCAGBDXPWUOLI

- Por otro lado, con el objetivo de abordar los problemas derivados del **crecimiento descontrolado de las VUT** y corregir la actividad sumergida, hay que indicar que la Agencia de Actividades junto con el Colegio de Administradores de Fincas están colaborando en la detección de pisos turísticos ilegales. Así, se están enviando cartas a los propietarios de un piso turístico ilegal advirtiendo de la obligación de cese de la actividad, de las cuantías de las sanciones y de, en su caso, la forma de legalizarlo si fuera posible de acuerdo con la normativa vigente.

  En segundo lugar, se endurece el régimen sancionador dirigido a aquellos propietarios que explotan sus inmuebles como VUT sin contar con autorización municipal. En este sentido, cuando se detecta que una vivienda está siendo utilizada con fines turísticos sin disponer de la correspondiente licencia, el Ayuntamiento interviene conforme a lo dispuesto en la normativa autonómica vigente (Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid), que califica como infracción grave la implantación de un uso incompatible con la ordenación urbanística.

  De la totalidad de las inspecciones llevadas a cabo, se han detectado 1.351 viviendas que se dedican al uso turístico verificadas, de las cuales se han iniciado 607 expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística.

  Finalmente, cabe destacar que la entrada en vigor de la modificación del Plan General con el objetivo de establecer una nueva normativa específica para el alquiler turístico busca ordenar de manera más eficaz la oferta turística en la ciudad, mejorar la convivencia vecinal frente a las molestias que pueden generar determinadas VUT, y ofrecer mayores garantías tanto para los residentes como para los visitantes que eligen este tipo de alojamiento durante su estancia en Madrid.

- Asimismo, cabe señalar que este organismo ha continuado desarrollando su labor durante el presente ejercicio con el propósito de alcanzar **cinco metas estratégicas**, todas ellas orientadas a promover y facilitar el desarrollo de iniciativas económicas en la ciudad de Madrid:

  - Redefinición del modelo operativo: optimizar la organización interna y los métodos de trabajo.
  - Dinamización de los trámites administrativos: acelerar y hacer más eficaces los procedimientos.
  - Racionalización normativa: simplificar el marco regulatorio vigente.
  - Atención ciudadana integral: ofrecer un servicio más accesible y centrado en las necesidades de la población.
  - Homogeneización de criterios: aplicar pautas comunes que garanticen coherencia en la actuación administrativa.

Información de Firmantes del Documento

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/04/2026 14:33:21
CSV : CNBSCAGBDXPWUOLI

MADRID

Todo ello se enmarca en el ejercicio de las competencias propias atribuidas a este organismo en materia de **gestión de los instrumentos de intervención administrativa municipal** aplicables a las actuaciones urbanísticas, conforme a lo establecido en la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, sobre Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid.

- Sin descuidar, además, el ejercicio de las **potestades municipales de inspección** para verificar el cumplimiento de la normativa urbanística vigente, así como las funciones relativas al **restablecimiento de la legalidad urbanística** y la aplicación del **régimen sancionador** en el ámbito urbanístico, y de espectáculos públicos y las actividades recreativas. En este sentido, el Servicio de Inspección y Disciplina de la Agencia de Actividades (ADA) registró 5.389 denuncias. De todas ellas, el 43,4% (2.341) proceden de ciudadanos, asociaciones de vecinos y otras entidades particulares, el 26,8% fueron presentadas por la Policía Municipal mientras que el 19,5% provenían de los servicios dependientes del Área de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad, y de los Distritos, y, por último, el 10,3% de las denuncias fueron presentadas por otras dependencias.

  En 2025, los técnicos inspectores del Servicio de Inspección y Disciplina han llevado a cabo 3.293 inspecciones frente a las 3.723 que se realizaron el año pasado. Con respecto al periodo anterior, se observa un cambio de tendencia en el tipo de inspecciones, enfocándose mayoritariamente el año 2025 en el cumplimiento del Plan de Inspecciones Urbanísticas Municipales 2024-2025.

En conclusión, la unidad gestora ha reafirmado su compromiso con la calidad en la prestación de servicios, cumpliendo con los estándares establecidos en la Carta de Servicios durante el ejercicio 2025. Este resultado refleja el esfuerzo sostenido por mejorar los procesos, adaptarse a las demandas ciudadanas y garantizar una gestión eficaz y transparente. De cara al futuro, se mantiene el objetivo de mantener la calidad del servicio, con la voluntad de generar un impacto positivo y transcendente en la comunidad.

Con ello, se pone de manifiesto el compromiso constante y ascendente de la unidad gestora de la Agencia de Actividades por la innovación y la mejora en sus procedimientos y servicios.

Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora

Información de Firmantes del Documento

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/04/2026 14:33:21
CSV : CNBSCAGBDXPWUOLI

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

GERENCIA DE LA AGENCIA PARA EL EMPLEO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ ANIORTE RUEDA - GERENTE AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 13:46:57
CSV : CVRCH6BJDH6D4UGE

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Durante el año 2025, la Agencia para el Empleo de Madrid, ha tramitado un total de 47 expedientes.

El número de expedientes y los principales motivos por tipo de expediente que han determinado la presentación de SyR dirigidos a la Agencia para el Empleo de Madrid han sido:

1.1.- Felicitaciones

Se han recibido **9 felicitaciones**, todas ellas relacionadas con la calidad en la atención prestada a la ciudadanía por profesionales adscritos a la Oficina de Registro ubicada en el Paseo de los Pontones 10 y a las Agencias de Proximidad.

Información de Firmantes del Documento
JOSÉ ANIORTE RUEDA - GERENTE AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 13:46:57
CSV : CVRCH6BJDH6D4UGE
MADRID

1.2.- Sugerencias

Se han tramitado **5 sugerencias**, ninguna de ellas son realmente sugerencias sino solicitudes de información o de prestación de un servicio por parte de la Agencia para el Empleo que en todos los casos fueron atendidas.

1.3.- Reclamaciones

De las **33 reclamaciones** recibidas, **4 no fueron admitidas** fundamentalmente, por encontrarse duplicadas, no ser competencia municipal o no ser el sistema de sugerencias y reclamaciones el procedimiento correcto para su tramitación.

Las categorías de las 29 reclamaciones admitidas y el porcentaje sobre el total de ellas fueron:

1	**PROMOCION PARA EL EMPLEO**	**22**	**75,86%**
	Atención y trato	1	3,45%
	Formación para el Empleo	5	17,24%
	Información	1	3,45%
	Intermediación laboral	10	34,48%
	Procesos de selección	1	3,45%
	Programas de formación y empleo	2	6,90%
	Otros	2	6,90%
2	**ATENCION SOCIAL PRIMARIA**	**1**	**3,45%**
3	**OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO (OAMR)**	**2**	**6,90%**
4	**OPOSICIONES Y CONCURSOS**	**1**	**3,45%**
5	**OTROS-EMPLEO**	**3**	**10,34%**
	TOTAL	**29**	**100,00%**

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2025 o aprobadas para su ejecución en 2026.

De las 29 reclamaciones admitidas, en 19 de ellas se constata que la actuación de la Agencia para el Empleo de Madrid ha sido correcta por lo que, en todos los casos, se procede a explicar a la persona reclamante el motivo de dicha actuación, en 9 de ellas se estima necesario mejorar la actuación y en 1 de ellas se realizará en futuras mejoras de los aplicativos informáticos.

Respecto a las nueve reclamaciones en las que se considera necesario mejorar la actuación, así como la reclamación identificada para futuras mejoras, se procede al análisis de cada una de ellas:

- 2 de ellas relacionadas con el funcionamiento de la Oficina de Registro sita en sede central de la Agencia en Pontones 10

Información de Firmantes del Documento
JOSÉ ANIORTE RUEDA - GERENTE AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 13:46:57
CSV : CVRCH6BJDH6D4UGE
MADRID

Actuación: Se ha estado trabajando por poder ampliar el número de puestos de trabajo en el registro de la AE, y actualmente hay una persona más prestando servicios.

- 1 relativa a inscripción en oferta institucional publicada en la página web.
  Actuación: Establecer un sistema de respuesta automático tras realizar inscripción.
- 1 relativa a la gestión de facturas mediante la plataforma FACe, donde se solicitaban mejoras en el RUF (Registro único de facturas del Ayto. de Madrid).
  Actuación: a instancia de la Agencia para el Empleo, se ha incluido en la cartera de servicios del IAM 2026 un proyecto para **la i**mplementación de mejora en la interconexión de ambas plataformas.
- 1 en relación con incidencia en acometida de agua de la sede central de Pontones.
  Actuación: Subsanación de avería.
- 2 en relación con los accesos a cursos de formación de Microsoft Power BI y Técnico en Inteligencia Artificial respectivamente.
  Actuación: Verificación de accesos y comprobación del funcionamiento correcto.
- 2 relativa al funcionamiento de la actualización de datos en agencia de proximidad (solicitud duplicada).
  Actuación: verificación de aplicación informática y actualización de los datos.
- 1 relativa al acceso al aplicativo Salta empleo por cambio de correo electrónico.
  Actuación: actualización de la información.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

La tendencia a la disminución del número de SyR presentadas, es un indicador de que las medidas adoptadas a lo largo de los años han sido efectivas. Esta unidad gestora no solo ha contestado todos los expedientes recibidos, sino que se han respondido en el plazo máximo de dos meses que marca la normativa.

Se fomenta la mejora en la atención prestada a la ciudadanía en todos los ámbitos y se mejora la calidad de las respuestas en cuanto a su contenido, cuidando a la vez la claridad y personalización en su redacción mediante la aplicación de las directrices y estrategias contenidas en la Guía de Comunicación Clara

Desde hace varios años, la Agencia para el Empleo ha venido asumiendo compromisos anuales mejorados relativos a las respuestas a SYR, en la Carta de Servicios, con el objetivo de mejorar la calidad la atención a la ciudadanía. Estos compromisos son:

La respuesta al 80% de las SYR en menos de 20 días

Información de Firmantes del Documento
JOSÉ ANIORTE RUEDA - GERENTE AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 13:46:57
CSV : CVRCH6BJDH6D4UGE
MADRID

La respuesta al 100% de las SYR en menos de 45 días.

El primer compromiso se ha cumplido al 100%.

En relación con el segundo, habría que indicar que, debido a un error informático, no se recibieron en los meses de julio y agosto 2025 los avisos de puesta a disposición de los expedientes de resolución de SYR, lo que hizo que se acumularan varios expedientes en esos meses.
Esto ha llevado al incumplimiento parcial de este compromiso. Sin embargo, el porcentaje de cumplimiento ha sido de 91,49%, y en términos globales, la carta de servicios en la que están incluidos estos compromisos, se ha cumplido en un 98,58%, lo que supone un grado de cumplimiento notable.

Estos factores puntuales en la gestión han sido totalmente excepcionales y fueron detectados y subsanados totalmente.

En concreto, se ha evaluado la calidad de los servicios prestados y el éxito de las mejoras implantadas y medidas correctoras ejecutadas desde la Agencia para el Empleo de Madrid durante el año 2025 atendiendo a 3 factores:

1. **Tendencia en el número de reclamaciones recibidas:** en 2025 (33 reclamaciones) se han registrado 15 reclamaciones menos que en el ejercicio 2024 (48 reclamaciones).

2. **Reclamaciones recibidas sobre el total de los participantes.** En el año 2025 se han atendido en la Agencia para el Empleo a un total d**e** 57.075 personas en búsqueda activa de empleo. Por lo tanto, el porcentaje de reclamaciones admitidas supone un 0,0508% de las atenciones totales.

3. **Satisfacción de las personas usuarias de los servicios en 2025** y tendencia respecto del año 2024: la satisfacción de las personas usuarias de los servicios de la Agencia para el Empleo de Madrid en el año 2025 ha sido muy alta, en una escala de 0 a 10:

    - Satisfacción respecto del Servicio de Orientación: 9,8
    - Satisfacción media de los participantes de los programas de formación y empleo durante el proceso formativo: 8,91
    - Satisfacción media de los participantes de los programas de formación y empleo durante las prácticas laborales; 8,61
    - Satisfacción media formaciones y micro formaciones ofertadas :9

Existe por lo tanto una tendencia positiva y creciente respecto del ejercicio anterior en la satisfacción de las personas usuarias del servicio de orientación, así como una tendencia estable y positiva en los indicadores de satisfacción de los programas formativos, lo que refleja un esfuerzo en la calidad de los servicios ofertados, así como en su mantenimiento.

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ ANIORTE RUEDA - GERENTE AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 13:46:57
CSV : CVRCH6BJDH6D4UGE

MADRID

Esta unidad gestora tiene especial interés en seguir fomentando la mejora en la atención prestada a la ciudadanía a todos los niveles, lo que ha llevado a la minoración en la presentación de reclamaciones respecto a años anteriores.

Firmado electrónicamente
EL GERENTE DE LA AGENCIA PARA EL EMPLEO

Jose Aniorte Rueda

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ ANIORTE RUEDA - GERENTE AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 15/04/2026 13:46:57
CSV : CVRCH6BJDH6D4UGE

MADRID

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

GERENCIA DE INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2025, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2025.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 o están previstas para su aplicación durante el año 2026. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2025.

1. ANÁLISIS DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

Durante el año 2025, Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) ha gestionado un total de 295 solicitudes a través del Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones (SyR), desglosadas en 257 reclamaciones y 38 sugerencias. Esta cifra supone un incremento del 15,23% respecto a las 256 solicitudes tramitadas en 2024.

Este aumento está directamente correlacionado con el crecimiento de las operaciones realizadas a través de los canales telemáticos municipales. Dicho crecimiento responde tanto a la implantación de nuevas aplicaciones de servicios como a la progresiva adopción de las nuevas tecnologías por parte de la ciudadanía para informarse y realizar sus gestiones. Como dato de referencia, en 2025 se contabilizaron 1.833.045 operaciones de registro electrónico. Esto representa un incremento del 30,17% frente a las 1.408.110 operaciones de 2024, según los principales indicadores de Administración Digital publicados en el Portal de Datos Abiertos.

Las 295 solicitudes de IAM se enmarcan en el canal de Sugerencias y Reclamaciones, incluido en el apartado Contacto del portal web municipal, que registró un total de 56.167 solicitudes

para el conjunto de los servicios del Ayuntamiento. De forma paralela, durante 2025 se ha mantenido operativo el canal específico de "Incidencias Informáticas", que registró 11.004 comunicados, lo que supone un ligero aumento del 3,43 % respecto a los 10.639 avisos de 2024. Aunque el análisis de este soporte técnico excede el alcance estricto de este informe, resulta fundamental destacarlo como una medida preventiva y correctora clave. Al proporcionar a la ciudadanía una vía ágil y especializada para solventar bloqueos operativos en tiempo real, actúa como un primer filtro que evita que las dificultades informáticas puntuales deriven en reclamaciones formales.

Es importante distinguir la naturaleza de ambos canales. El canal de *Incidencias Informáticas* atiende dificultades técnicas puntuales que surgen al usuario durante una tramitación específica. Su volumen está ligado al número global de operaciones, al aumento de usuarios y a la complejidad de ciertos trámites, especialmente cuando un particular los aborda por primera vez.

Por su parte, el sistema de *Sugerencias y Reclamaciones* en el ámbito del IAM (que abarca comunicación postal, sistemas de información TIC, soporte telemático e infraestructuras) atiende quejas relacionadas con el desempeño general del servicio. Los ciudadanos acuden a este canal cuando perciben fallos reiterados, problemas de continuidad en el servicio o la necesidad de realizar modificaciones en el mismo.

En cuanto a la estacionalidad, el análisis comparativo de los dos últimos ejercicios revela diferencias significativas en determinados periodos. Destaca especialmente el volumen global de reclamaciones presentadas durante los meses de septiembre y octubre de 2025, en los cuales se ha registrado más del doble de las quejas contabilizadas en esos mismos meses del año anterior.

En el análisis por submaterias, es decir, los distintos servicios municipales soportados por sistemas informáticos y atendiendo a las frecuencias registradas en estos meses, destaca especialmente el área de **Tramitación electrónica** pues, al constituir el entorno global de la mayor parte de las gestiones telemáticas, este servicio experimentó un fuerte pico de demanda en septiembre y octubre motivado por la aparición de la nueva **Tasa de Gestión de Residuos.**

A esta situación se sumó la apertura de la convocatoria de **Programas y eventos culturales** (talleres en centros culturales). La oferta de plazas y el proceso de selección de estos servicios se habilitan en la sede electrónica durante los meses de junio y septiembre. La muy elevada demanda ciudadana en estos periodos, una tendencia ya constatada en ejercicios anteriores genera de forma recurrente un aumento en el volumen de reclamaciones que afecta tanto a los sistemas específicos que dan soporte al servicio como a la infraestructura general de la sede electrónica.

Más allá de estos picos estacionales, el análisis global del ejercicio confirma que las áreas con mayor frecuencia de quejas son aquellas vinculadas a entornos de tramitación multifuncional, como Tramitación Electrónica y Avisos Madrid.

Para facilitar la evaluación de las causas subyacentes, a continuación, se sintetizan los motivos principales expresados en las solicitudes ciudadanas para las submaterias de mayor impacto. Estos datos se complementan con los porcentajes relativos a los motivos de terminación de los expedientes:

Tramitación electrónica (103 solicitudes. 34,92%)

Esta categoría engloba los servicios de Mi Carpeta, así como la mayor parte de los trámites y registros telemáticos. Por tanto, su volumen de reclamaciones es directamente proporcional a la elevada demanda de operaciones y a la complejidad en el cumplimiento de los requisitos técnicos exigidos al usuario.

Del total de estas quejas, en el 66,02% de los casos la actuación municipal se evaluó como correcta (por ejemplo, cortes técnicos avisados con antelación, mensajes de error adecuados o requisitos técnicos no satisfechos por el solicitante). Por otro lado, un 28,16% se clasificó como "Actuación municipal incorrecta o necesidad de mejora". Estas incidencias, derivadas habitualmente de interrupciones puntuales que generaban registros no tratables, fueron comunicadas a los servicios técnicos y resueltas satisfactoriamente.

Avisos Madrid (55 solicitudes. 18,64%)

Bajo este epígrafe se codifican las reclamaciones sobre la aplicación de incidencias en vías públicas (competencia principal de Medio Ambiente) y el entorno general de aplicaciones móviles institucionales, que se encuentra en constante crecimiento de servicios y usuarios (reservas deportivas, taxi, aparcamiento SER, etc.).

El impacto de las quejas se resume fundamentalmente en dificultades para fijar ubicaciones sobre el plano, problemas para identificar lugares no catalogados o la recepción de mensajes repetidos sobre una misma incidencia. En el 72,73% de los casos la actuación municipal fue correcta, procediéndose a elaborar respuestas con indicaciones precisas de uso basadas en las directrices del servicio técnico de IAM.

Notificaciones y comunicaciones (47 solicitudes. 15,93%)

Este concepto representa el 15,93% del total (295 solicitudes), lo que supone una disminución directa frente al 17,58 % del ejercicio 2024. Esta mejora resulta especialmente significativa si se tiene en cuenta que incluye el servicio de notificación electrónica, el cual ha suscitado incidencias variadas en 2025: desde dudas sobre el horario de envío de los SMS, hasta problemas de visualización e identificación del usuario en la consulta, pasando por errores en los números de teléfono registrados.

En el ámbito de los servicios postales tradicionales, la tendencia se mantiene respecto al año anterior: la mayoría de las solicitudes se limitan a pedir información sobre el origen de notificaciones con Aviso de Correos que no llegaron a ser recogidas por el destinatario.

Programas y eventos culturales (30 solicitudes. 10,17%)

En el ámbito de los programas culturales, el 76,67% de las reclamaciones se catalogaron como «Actuación municipal incorrecta o necesidad de mejora». No obstante, este alto porcentaje no obedece a un mal funcionamiento de los sistemas informáticos, que operaron correctamente según su capacidad de diseño. La causa real radica en la escasez de plazas frente a una demanda muy superior a la oferta disponible: el sistema concentra a miles de usuarios intentando inscribirse en el mismo instante, y la clasificación del expediente como «necesidad de mejora» es la que el propio sistema SyR asigna cuando existe insatisfacción ciudadana, con independencia de que el origen del problema sea tecnológico o de dimensionamiento de la oferta del servicio.

Todas las solicitudes presentadas han sido atendidas y respondidas por escrito, tras recabar, con carácter general, el informe correspondiente del servicio técnico de IAM. La contestación se ha remitido por correo electrónico o postal, según la preferencia indicada por la persona reclamante, cumpliendo siempre con el plazo máximo de resolución de dos meses. Cabe destacar la gran agilidad en la gestión de estos expedientes: el 58,78% de las solicitudes se contestaron en los primeros 8 días, y el 76,35% en un plazo máximo de 15 días.

Asimismo, tanto las sugerencias como las solicitudes que evidencian una necesidad de mejora se han derivado al servicio técnico de IAM para evaluar previamente su viabilidad técnica. Este procedimiento de análisis se lleva a cabo incluso en aquellos casos en los que la solución definitiva recae sobre los requerimientos funcionales definidos por los propios servicios gestores.

En términos globales, resulta muy significativo destacar que el 68,47% de las reclamaciones registradas en 2025 se clasificaron como actuaciones municipales correctas. Los motivos subyacentes en este alto porcentaje de casos se agrupan en las siguientes causas:

- **Complejidad inherente a ciertos trámites**, como es el caso de Avisos, Licencias, Plusvalía, gestión de multas o la aportación de documentación a través del registro electrónico.
- **Casos en los que no se cumplían** todos los requisitos funcionales o técnicos necesarios para completar la tramitación.
- **Fallos puntuales/temporales derivados de causas ajenas** a los sistemas municipales, así como problemas en el entorno técnico del usuario (equipo, navegador o conexión a internet).

Frente a este tipo de reclamaciones, IAM emitió respuestas detalladas ofreciendo guías claras sobre los procedimientos, las condiciones aplicables y recomendaciones técnicas para configurar correctamente los equipos del usuario y habilitar así la tramitación electrónica.

Profundizando en el análisis por materias, se observa que el 92,54% de las 295 solicitudes recibidas se concentra en tres grandes áreas: **Atención a la Ciudadanía** (178 solicitudes, un 60,34%), **Administración de la Ciudad** (60 solicitudes, un 20,34%) y **Cultura** (35 solicitudes, un 11,86%).

La gran mayoría de estas quejas se derivan de obstáculos encontrados al operar en la sede electrónica (https://sede.madrid.es). Con frecuencia, los ciudadanos reportan la interrupción de los procesos antes de poder completarlos o, en caso de finalizarlos, la no obtención del resguardo confirmatorio.

Cabe señalar que las solicitudes ciudadanas no siempre adjuntan capturas de pantalla que muestren el mensaje de error o el punto exacto de interrupción del trámite. Ante esta falta de información visual, el IAM responde identificando la causa más probable del fallo y facilitando instrucciones para intentar la gestión de nuevo. Asimismo, se recomienda preventivamente a los usuarios que, si el problema persiste, utilicen el canal de Incidencias Informáticas aportando detalles específicos y evidencias visuales del error, dada la mayor agilidad y eficacia de esta vía para resolver bloqueos puntuales.

El éxito de esta operativa de soporte queda demostrado por la muy baja tasa de reapertura de incidencias (inferior al 2%).

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2025 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2026.

Durante 2025 se ejecutó un amplio plan de acción orientado no solo a subsanar las deficiencias reportadas en el ejercicio anterior, sino a anticiparse a ellas. Para ello, la Cartera de Proyectos del IAM registró 216 iniciativas que incluyen tanto correcciones tecnológicas como medidas de mejora proactiva y nuevas funcionalidades que facilitan la gestión ciudadana. Este enfoque preventivo permite reducir indirectamente las fricciones antes de que deriven en quejas. Entre las actuaciones más relevantes acometidas, destacan las siguientes:

- **Acciones generales para mejorar la usabilidad, reducir incidencias y agilizar su resolución:**
    - Implantación de una nueva plataforma de monitorización.
    - Actualizaciones en los sistemas de base de datos.
    - Cierre progresivo del anterior sistema de gestión documental, logrando la migración a la nueva tecnología de aproximadamente 200 millones de documentos de todo el histórico.

  - Optimización del almacenamiento documental mediante una capa asíncrona.

- **Acciones encaminadas a la mejora de las comunicaciones con la ciudadanía:**
  - Culminación de las integraciones de COMCD con los sistemas corporativos, incluyendo el Módulo de Administración de configuraciones y otras optimizaciones.
- **Acciones encaminadas a la mejora del servicio de Avisos:**
  - Implementación de nuevos servicios y mejoras funcionales en la aplicación Madrid Móvil.
- **Acciones encaminadas a la mejora del servicio de pagos:**
  - Realización de un estudio sobre una nueva pasarela de pagos en modo servicio.
  - Habilitación de la opción de pago mediante Bizum.

- **Acciones encaminadas a la mejora de los servicios de reserva de actividades culturales y deportivas:**
  - Actualización y optimización de la Plataforma de Gestión de las Actividades Culturales.
- **Acciones encaminadas a la mejora de los distintos portales web institucionales:**
  - Actualización general de la plataforma de portales.
- **Acciones encaminadas a la mejora de aplicaciones sectoriales específicas:**
  - Anonimización de documentos para su exposición al público en CONEX (Consulta Pública de Expedientes Administrativos).
  - Ampliación y optimización general del sistema CONEX.
  - Implementación de mejoras y adaptación a la nueva normativa en SLIM (Sistema de Gestión de Licencias Municipal).

En esta misma línea de actuación, actualmente están definidos 190 proyectos de cara al ejercicio 2026.

Entre las iniciativas más relevantes que se acometerán durante el ejercicio 2026, destacan las orientadas a la optimización de los siguientes ámbitos:

- **Comunicación ciudadana:** Mejoras en la comunicación con la ciudadanía y desarrollo de notificaciones multicanal.
- **Atención omnicanal:** Impulso de la atención presencial y digital, abarcando portales, cita previa, *chatbots* y videoatención.

- **Eficiencia administrativa:** Avances en la tramitación electrónica y simplificación de los procedimientos.
- **Entorno urbano:** Optimización de los servicios de inspección, medio ambiente y espacio público.
- **Bienestar y cohesión:** Refuerzo de los servicios sociales, las políticas de empleo y el bienestar social.
- **Movilidad:** Mejoras en la gestión del tráfico, la movilidad y la tramitación de multas.
- **Servicios al ciudadano:** Actualización y mejora de los servicios culturales, educativos y deportivos.
- **Gobierno abierto:** Mejoras en materia de transparencia, acceso a la información pública y datos abiertos.
- **Infraestructura tecnológica:** Incremento de la calidad y fiabilidad de las plataformas municipales, con especial foco en el rendimiento, la accesibilidad y la experiencia de usuario (UX).

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2025

Durante 2025, Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) ha impulsado diversas actuaciones tecnológicas con el objetivo de optimizar la prestación de los servicios digitales y reforzar la estabilidad de las plataformas. Para ello, el Sistema SyR ha resultado ser una herramienta de diagnóstico de gran valor. El análisis de los resultados obtenidos nos permite realizar una valoración muy positiva de la gestión anual, sustentada en la evolución de tres indicadores clave:

- **Cumplimiento de objetivos (KPI de proyectos):** El indicador de rendimiento relativo al "Número de proyectos finalizados frente a proyectos comprometidos a principio de año" ha superado ampliamente el 100%. A cierre de diciembre, se completaron 250 proyectos, lo que representa un grado de ejecución del 117% respecto al objetivo inicial fijado en 213. Esta capacidad para poner en marcha más medidas de mejora de las estimadas inicialmente contribuye a mejorar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.
- **Contención de incidencias informáticas:** El canal de soporte técnico (abierto en marzo de 2023) registró 11.004 comunicados en 2025. Aunque esto supone un ligero

aumento del 3,4% frente a las 10.639 incidencias de 2024, el dato adquiere un gran valor al ponerlo en contexto con el volumen global de actividad: las identificaciones ciudadanas en la sede electrónica han crecido un 56% en el mismo periodo (pasando de 8.824.762 a 13.788.056 accesos, según el Cuadro de Mando de la Oficina Digital). Este contraste demuestra una alta estabilidad de los sistemas frente a un notable incremento de la demanda.

- **Evolución positiva del volumen de reclamaciones (SyR):** En la misma línea, el número de reclamaciones formales reportadas a través del Sistema SyR se situó en 295, lo que supone un incremento del 15% respecto a las 256 del año anterior. Nuevamente, al tomar como referencia de contexto el incremento del 56% en la actividad transaccional general, este indicador confirma una evolución altamente positiva, evidenciando que el significativo crecimiento en el uso de los servicios telemáticos no ha conllevado un aumento proporcional en el número de reclamaciones.

Gerente del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid

Firma electrónica

INFORME ANUAL | 2025

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

MADRID SALUD

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

INTRODUCCIÓN

Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones constituyen un instrumento de participación ciudadana y una fuente fundamental de información para la mejora continua de los servicios públicos municipales.

El presente informe recoge el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas y gestionadas por la **Unidad Gestora Madrid Salud** durante el año 2025, describiendo los principales ámbitos afectados, los motivos recurrentes de reclamación y las actuaciones adoptadas o previstas para mejorar la gestión.

METODOLOGÍA Y CRITERIOS DE ANÁLISIS

La información analizada procede de la aplicación SYRCI, que registra los escritos presentados a través del Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid.

De acuerdo con las directrices establecidas:

- Se analizan con carácter prioritario los asuntos que representan al menos el 5 % del total de expedientes.
- Los asuntos entre el 5 % y el 10 % se incluyen cuando constituyen ámbitos de mejora.
- Las felicitaciones se analizan cuando alcanzan un volumen significativo.

Aplicando estos criterios a los datos disponibles, se obtienen los siguientes valores de referencia:

CRITERIOS DE ANÁLISIS			
EXPEDIENTES	**TOTAL**	**5%**	**10%**
Nº EXPEDIENTES RECIBIDOS UG MADRID SALUD	1.124	56	112
Nº EXPEDIENTES QUE CUMPLEN CRITERIO SyR	403	20	40
Nº TOTAL RECLAMACIONES CRITERIO SyR	265	13	27

A efectos analíticos, el informe se centra en los 403 expedientes que cumplen los criterios para ser considerados SyR, sin perjuicio de describir de forma agregada el impacto de los avisos y solicitudes inadmitidas por su relevancia en la gestión.

CONTEXTO GENERAL DE LAS SyR RECIBIDAS

En el año 2025 se recibieron un total de 1.124 escritos en la Unidad Gestora de Madrid Salud a través de la aplicación del Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (SYRCI), lo que supone un incremento del 36,24 % respecto al año anterior.

En cuanto a la evolución mensual de los expedientes, se observa un comportamiento distinto al registrado en ejercicios precedentes. Mientras que en años anteriores el mayor incremento de actividad se concentraba habitualmente en el mes de junio, en 2025 se

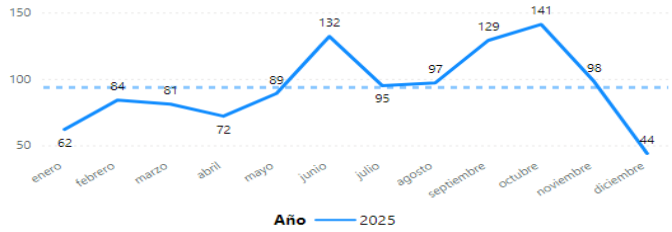
Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

produce un crecimiento progresivo a lo largo del año, alcanzándose el máximo volumen de expedientes en el mes de octubre.

Evolución mensual de los expedientes recibidos.



SUBESTADOS:

Tras el análisis del contenido de los 1.124 expedientes, estos fueron clasificados y asignados a los distintos subestados de tramitación, correspondiendo a: Derivado a SIC, No admitida y Contestada, en sus distintas tipologías (Sugerencia, Reclamación y Felicitación).

Subestados Expedientes 2025 (N=1.124)

SUBESTADO	Nº Expedientes	Variación respecto año anterior
Tramitadas por otro sistema: Avisos SIC	519	86,02 %
No admitidas	202	-4,72%
Contestadas	403	20,66%
Total expedientes	1.124	36,24%

DERIVADO AL SISTEMA DE AVISOS SIC:

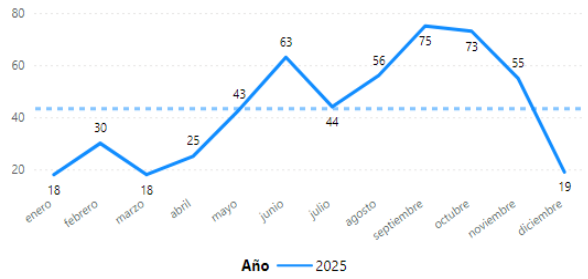
A través de la aplicación SYRCI se recibieron 519 escritos en los que se solicitaba la intervención del Departamento de Control de Vectores, motivados por la presencia de ratas o cucarachas en la vía pública, lo que representa un incremento del 86 % respecto al año anterior.

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

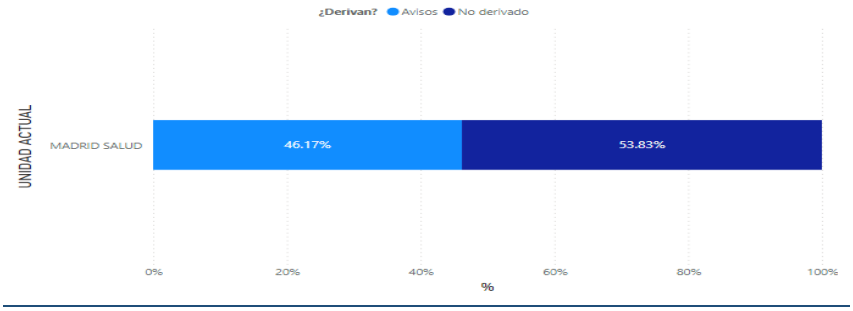
Evolución mensual de expedientes derivados a AVISOS SIC.



La evolución mensual de los expedientes derivados al Sistema de Avisos SIC muestra un marcado patrón de estacionalidad, característico de las plagas urbanas. El pico máximo de actividad coincide con el periodo en el que se produjo una llegada masiva de reclamaciones al Ayuntamiento de Madrid relacionadas con la Tasa de Gestión de Residuos, en las que, de forma recurrente, se hacía también referencia a la presencia de roedores en la ciudad.

Para la tramitación de este tipo de incidencias, el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía la aplicación del Sistema de Avisos SIC, contemplándose en SYRCI la posibilidad de derivación directa a dicho sistema. Este procedimiento ha sido el aplicado en estos expedientes, que representan casi la mitad del total de escritos recibidos por la Unidad Gestora.

Porcentaje de expedientes derivados al Sistema de avisos SIC



NO ADMITIDA:

Se registraron 202 solicitudes que comunicaban incidencias o solicitaban intervenciones relacionadas con la sobrepoblación de palomas, colonias felinas, situaciones de insalubridad, consumo de drogas en la vía pública, así como solicitudes duplicadas, incompletas o peticiones de información que no encajaban en el ámbito del Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones.

En estos casos, las solicitudes fueron tramitadas con las unidades municipales competentes y se dio respuesta a las personas interesadas, bien informándolas de las gestiones realizadas, bien facilitándoles la información solicitada.

Aunque estas solicitudes no fueron admitidas formalmente como sugerencias, reclamaciones o felicitaciones (SyR), su gestión conlleva el mismo procedimiento administrativo y una carga de trabajo equivalente para las dependencias implicadas que la tramitación de una reclamación admitida.

Si bien el número de solicitudes no admitidas ha sido un 4,7 % inferior al del año anterior, estas representan el 18 % del total de los escritos recibidos, un porcentaje

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

significativamente elevado si se compara con el conjunto del Ayuntamiento de Madrid, donde el porcentaje de solicitudes inadmitidas en 2025 se sitúa en el 2,64 %.

CONTESTADA

Finalmente, un total de 403 escritos correspondieron a sugerencias, reclamaciones o felicitaciones relacionadas directamente con los servicios prestados por Madrid Salud. Estos expedientes representan únicamente el 35,85 % del total de los escritos recibidos a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, lo que pone de manifiesto que poco más de un tercio de los expedientes tramitados se ajustan plenamente a la funcionalidad propia del sistema SyR.

Este tipo de expedientes ha experimentado un incremento cercano al 21 % en comparación con el año 2024.

No obstante, tanto en el caso de las SyR clasificadas como contestadas como en el de las solicitudes no admitidas, se ha elaborado en todos los casos la correspondiente carta de contestación, garantizando una respuesta formal y homogénea a la ciudadanía.

TIPO DE EXPEDIENTE

Centrándonos en las 403 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones (SyR) recibidas, se observa que dos tercios de los escritos corresponden a reclamaciones, mientras que las felicitaciones representan aproximadamente tres de cada diez interacciones. Este último porcentaje es inferior al registrado en años anteriores, ya que en 2024 las felicitaciones llegaron a suponer el 42 % del total de las SyR, lo que evidencia un descenso relativo de este tipo de comunicaciones en el periodo evaluado.

Tipo de expediente . Año 2025

CONTESTADAS	
TIPO DE EXPEDIENTE	Nº EXPEDIENTES
SUGERENCIAS	14
RECLAMACIONES	265
FELICITACIONES	124
TOTAL	403

Tiempos de tramitación de todos los expedientes contestados por la UG Madrid Salud (N=403)

66,75 %	100,00 %	16,74
Termin. en 20 días o menos	Termin. en 2 meses o menos	Promedio días tramit.

Información de Firmantes del Documento

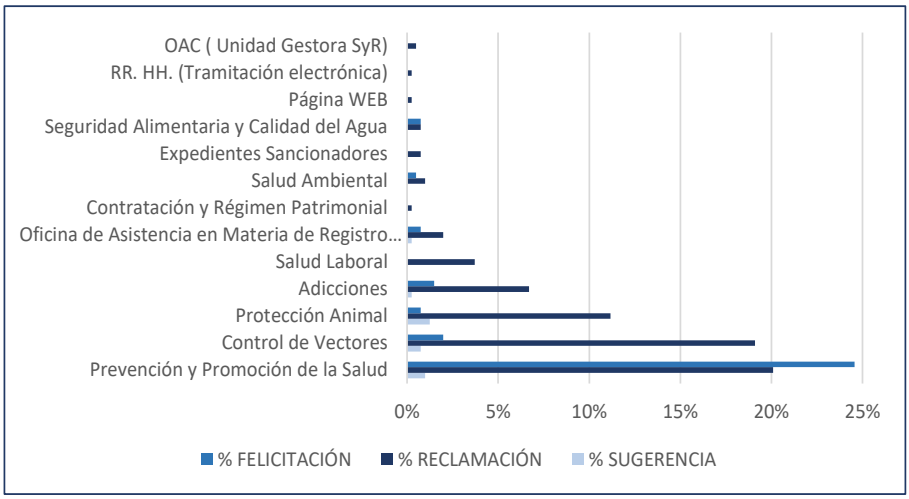
ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

SUBMATERIA

La desagregación de los 403 expedientes recibidos por submateria pone de manifiesto que cinco unidades concentran un volumen de expedientes superior al 5% del total. Se trata de la Subdirección General de Adicciones, el Servicio de Salud y Bienestar Animal y el Departamento de Control de Vectores, ambos dependientes de la Subdirección General de Salud Pública, así como la Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud. En conjunto, estas unidades acumulan 361 expedientes, lo que representa el 90% del total de escritos recibidos.

Porcentaje de cada tipo de expediente respecto al total recibidos (403)



Dado que entre los expedientes contabilizados se registra un volumen significativo de felicitaciones, para una correcta interpretación de los resultados resulta imprescindible diferenciar el tipo de escritos remitidos por la ciudadanía a cada unidad, distinguiendo entre sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, a fin de obtener una visión más ajustada de la naturaleza de las interacciones y de la carga real de tramitación asociada.

DISTRIBUCIÓN TIPO DE EXPEDIENTES RECIBIDOS AÑO 2025				
SUBMATERIA	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Prevención y Promoción de la Salud	4	**81**	**99**	184
Control de Vectores	3	**77**	8	88
Protección Animal	5	**45**	3	53
Salud Laboral	0	**15**	0	15
Adicciones	1	**27**	6	34
Salud Ambiental		4	2	6
OAMR (Registro)	1	8	3	12
Expedientes Sancionadores		3		3
Página WEB		1		1
Contratación y Reg. Patrimonial		1		1
Inspección Central: Agua Consumo			2	2
Seguridad Alimentaria			1	1
RR. HH. (Tramitación Electrónica)		1		1
Oficina Atención Ciudadanía (UG SyR)		2		2
TOTAL	**14**	**265**	**124**	**403**

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

ANÁLISIS POR ÁREAS RELEVANTES.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD:

La submateria de Prevención y Promoción de la Salud ha registrado un total de 184 escritos, lo que representa el 45,65 % del conjunto de expedientes recibidos en la UG Madrid Salud durante el periodo analizado (403).

Dentro de este volumen, destacan especialmente las felicitaciones (99), que superan a las reclamaciones (81), mientras que las sugerencias (4) presentan un peso residual.

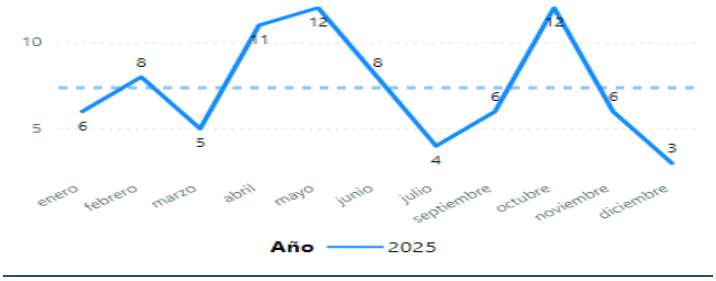
SUBMATERIA	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Prevención y Promoción de la Salud	4	81	**99**	184
% respecto al total UG Madrid Salud (403))	0,99	20,10	24,57	45,65

En términos relativos, esta submateria concentra uno de cada cinco expedientes de reclamación registrados en la UG Madrid Salud (20,10 %) y prácticamente una cuarta parte de las felicitaciones (24,57 %).

El elevado volumen de interacciones ciudadanas, junto con el predominio de las felicitaciones, refleja una valoración globalmente positiva de los servicios prestados. No obstante, el número relevante de reclamaciones hace necesario un análisis específico que permita identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización de los procesos asistenciales y organizativos.

La Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud tiene como misión desarrollar actuaciones dirigidas a prevenir la enfermedad y promover la salud y el bienestar de la población madrileña, fomentando la autonomía personal, la corresponsabilidad y la colaboración con la ciudadanía, así como con otras entidades y organismos, todo ello desde un enfoque de igualdad de oportunidades.

Evolución mensual de las reclamaciones recibidas en la SG de Prevención y Promoción de la Salud.



Tiempos de tramitación de las reclamaciones recibidas por la SG de Prevención y Promoción de la Salud.

Año 2025 (N=81).

75,31 %	100,00 %	14,60
Termin. en 20 días o menos	Termin. en 2 meses o menos	Promedio días tramit.

Esta subdirección cuenta con una amplia red asistencial integrada por:

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

- 16 Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc)
- 1 Centro Joven
- 4 Centros Específicos:
  - Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo
  - Centro de Salud Bucodental
  - Centro de Salud Internacional
  - Sección de Especialidades Médicas
- 2 Centros de Apoyo:
  - Sección de Diagnóstico por Imagen
  - Laboratorio de Análisis Clínicos

Motivos de las reclamaciones

De manera general, los motivos que originan un mayor número de reclamaciones están relacionados con:

- Demoras en la atención por falta de citas disponibles.
- Inadecuada prestación del servicio**,** y
- Dificultades para contactar telefónicamente con los centros**.**

Motivo de las reclamaciones recibidas en la SG de Prevención y Promoción de la Salud. Año 2025

Estos factores se asocian principalmente a limitaciones organizativas y de recursos, que impactan directamente en la percepción del servicio por parte de la ciudadanía.

Distribución de expedientes por centro

Durante 2025, los expedientes se han distribuido entre los distintos centros de la subdirección, destacando especialmente el Centro de Salud Internacional y el Centro de Diagnóstico Médico, que concentran el mayor volumen de reclamaciones.

En conjunto, el Centro de Diagnóstico Médico y el Centro de Salud Internacional concentran el 34,56 % y el 18,51 % de las reclamaciones respectivamente, lo que justifica un análisis pormenorizado de ambos recursos.

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

DISTRIBUCIÓN DE EXPEDIENTES POR TIPO Y DEPENDENCIA. AÑO 2025				
DEPENDENCIA	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	FELICITACIONES	TOTAL
CENTRO SALUD INTERNACIONAL	0	**28**	**29**	**56**
CENTRO DIAGNÓSTICO MÉDICO	1	**15**	9	**26**
CMS PUENTE DE VALLECAS	0	7	6	**13**
CMS HORTALEZA	0	4	0	**4**
CMS SAN BLAS	1	4	4	**9**
CMS ARGANZUELA	0	3	5	**8**
CMS USERA	0	3	2	**5**
CMS CHAMBERÍ	0	2	1	**4**
CMS CENTRO	0	2	14	**16**
CMS VICALVARO	0	2	4	**6**
COORDINACIÓN PROGRAMAS	0	2	1	**3**
CENTRO JOVEN	0	2	0	**2**
CMS FUENCARRAL	0	1	1	**2**
CMS VILLA DE VALLECAS	0	1	2	**3**
C PREV DETERIORO COGNITIVO	1	1	5	**7**
CMS CARABANCHEL	0	1	2	**3**
CAS (CENTRO APOYO SEGURIDAD)	0	1	0	**1**
CMS VILLAVERDE	0	0	5	**5**
CMS CIUDAD LINEAL	1	0	1	**2**
CMS TETUÁN	0	0	1	**1**
CMS SALAMANCA- RETIRO	0	2	3	**4**
CENTRO SALUD BUCODENTAL	0	0	1	**1**
LABORATORIO ANALISIS CLÍNICOS	0	0	2	**2**
TOTAL	4	81	98	**183**

CENTRO DE DIAGNÓSTICO MÉDICO (CDM)

Durante el año 2025, el Centro de Diagnóstico Médico ha registrado 15 reclamaciones, lo que supone un descenso del 21 % respecto al año anterior.

Distribución mensual de las reclamaciones recibidas en el CDM. Año 2025.

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

Tiempos de tramitación de las reclamaciones recibidas en el Centro de Diagnóstico Médico.

Año 2025 (N=15).

60,00 %	100,00 %	21,19
Termin. en 20 días o menos	Termin. en 2 meses o menos	Promedio días tramit.

La mayoría de estas reclamaciones (13 de 15) corresponden a la Unidad de Diagnóstico por Imagen. Los principales motivos se relacionan con la dificultad para concertar citas, la escasez de personal y las limitaciones en la prestación del servicio, especialmente en periodos de alta demanda.

Evolución de los motivos de reclamación

EVOLUCIÓN MOTIVOS DE RECLAMACIÓN CENTRO DIAGNÓSTICO MÉDICO		
MOTIVO RECLAMACIÓN	**AÑO 2024**	**AÑO 2025**
DEMORA RECIBIR ATENCIÓN (DIFICULTAD CONCERTAR CITA, CONTACTAR TELEF.)	**11**	**6**
FALLO INFORMÁTICO: CITA-CONSULTA	**4**	
TRATO RECIBIDO	**2**	
FALTA PERSONAL	**2**	**4**
INSTALACIONES, RECURSOS MATERIALES		**2**
DISCONFORMIDAD CON LA ACTIVIDAD		**1**
INADECUADA PRESTACIÓN SERVICIO		1
PERCEPCIÓN TRATO INADECUADO		1
TOTAL	**19**	**15**

La falta de personal, ya sea expresada de forma directa o a través de sus consecuencias —como la reducción de citas ofertadas o la dificultad para atender las llamadas telefónicas—, continúa siendo el principal factor explicativo de las reclamaciones en este centro.

Felicitaciones

Durante 2025, el Centro de Diagnóstico Médico ha recibido **9 felicitaciones**, una más que en 2024.

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

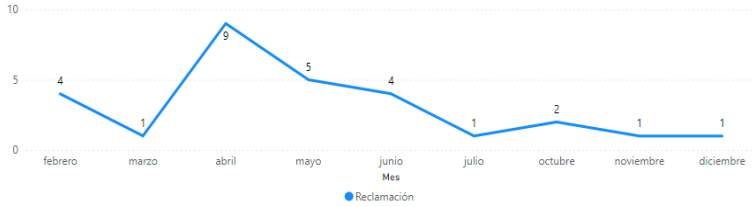
FELICITACIONES CDM	AÑO 2024	AÑO 2025
TOTAL	8	9

En estas felicitaciones, la ciudadanía resalta de manera reiterada la profesionalidad del personal, así como la calidad de la atención y del servicio prestado, incluyendo en varios casos un agradecimiento expreso a las y los profesionales que intervinieron en el proceso asistencial.

CENTRO DE SALUD INTERNACIONAL (CSI)

Durante el año 2025 se ha producido un incremento del 52,94 % en el número de reclamaciones respecto al ejercicio anterior. La mayoría de las reclamaciones continúan vinculadas a la dificultad para concertar cita, derivada de la saturación de las agendas en determinados momentos del año. Esta situación se asocia fundamentalmente a picos estacionales de demanda, especialmente en los periodos previos a las temporadas vacacionales.

Distribución mensual de las reclamaciones recibidas en el CSI. Año 2025. (N=28)



Tiempos de tramitación de las reclamaciones recibidas en el CSI. Año 2025 (N=28).

85,71 %	100,00 %	8,78
Termin. en 20 días o menos	Termin. en 2 meses o menos	Promedio días tramit.

Evolución de los motivos de reclamación

MOTIVO RECLAMACIÓN CENTRO SALUD INTERNACIONAL	AÑO 2024	AÑO 2025
Demora en recibir atención (dificultad concertar cita)	16	**24**
Dificultad para contactar con el centro	0	2
Cita previa (incidencias aplicación)	0	1
Inadecuada prestación del servicio		1
Disconformidad actividad (Pago por vacuna)	1	0
TOTAL	**17**	**28**

La demora en la atención, asociada principalmente a la imposibilidad de acceder a una cita en los plazos demandados, se consolida como el principal motivo de reclamación, concentrando la mayor parte del incremento registrado en 2025.

Felicitaciones

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

A pesar del aumento de las reclamaciones, el número de felicitaciones continúa siendo superior, reflejando una valoración global positiva del servicio. No obstante, se observa un descenso del 39,58 % en comparación con el año anterior.

FELICITACIONES CSI	AÑO 2024	AÑO 2025
TOTAL	48	29

En las felicitaciones recibidas, la ciudadanía destaca de manera reiterada la atención y el trato recibido, valorando tanto el desempeño global del servicio como la actuación profesional de los equipos. En un número significativo de casos se incluyen agradecimientos expresos a profesionales concretos, lo que evidencia el impacto positivo de la atención personalizada.

RECLAMACIONES DEL RESTO DE CENTROS

El resto de las reclamaciones registradas en la Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud se distribuyen entre diecisiete centros, siendo los motivos más frecuentes la inadecuada prestación del servicio y la demora en recibir atención.

MOTIVO RECLAMACIÓN RESTO DE CENTROS	AÑO 2024	AÑO 2025
Demora en recibir atención	5	7
Vacunación	5	
Inadecuada prestación servicio	4	11
Trato recibido	3	
Disponibilidad personal	2	2
Disconformidad con la actividad	3	5
Instalaciones y equipamiento	2	
Dificultad contactar con el centro		4
Accesibilidad Universal		2
TOTAL	**29**	**36**

Se aprecia un incremento global del número de reclamaciones, con un aumento especialmente significativo de las relacionadas con la inadecuada prestación del servicio, así como la aparición de nuevos motivos vinculados a la accesibilidad universal y las dificultades de contacto.

FELICITACIONES EN EL CONJUNTO DE LA SUBDIRECCIÓN

Además de las felicitaciones registradas en el Centro de Diagnóstico Médico y el Centro de Salud Internacional, durante 2025 se han recibido 59 felicitaciones adicionales, distribuidas entre veintidós centros, destacando por su volumen el Centro Municipal de Salud Comunitaria de Centro.

Las felicitaciones ponen de manifiesto la alta valoración de la calidad de la atención prestada, especialmente en lo relativo al trato recibido por parte del personal. En una parte significativa de los escritos se realizan menciones expresas a equipos o

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

profesionales concretos, y se reconoce de forma destacada la labor desarrollada en los talleres impartidos, así como su utilidad y valor para la ciudadanía.

SUGERENCIAS

Las sugerencias recibidas se vinculan fundamentalmente a la petición de continuidad de talleres, programas o profesionales, lo que refleja el interés ciudadano por mantener aquellas actividades y recursos percibidos como especialmente beneficiosos.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA:

SERVICIO DE SALUD Y BIENESTAR ANIMAL

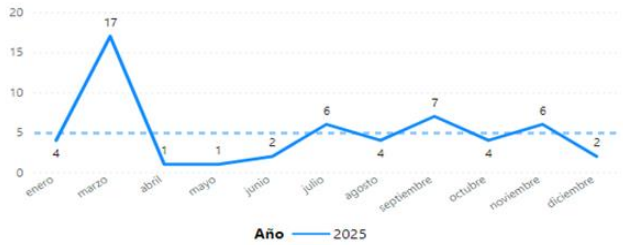
El Servicio de Salud y Bienestar Animal tiene como misión gestionar la relación de la población madrileña con los animales de compañía, con el fin de garantizar la salud pública, la seguridad, la convivencia ciudadana y la protección animal, así como recoger, valorar y canalizar las demandas, sensibilidades e inquietudes manifestadas por la ciudadanía.

Durante el año 2025, este servicio ha recibido un total de 45 reclamaciones, lo que supone un descenso del 16,67 % respecto al año anterior. No obstante, estas reclamaciones representan el 13,39 % del total de Sugerencias y Reclamaciones (SyR) recibidas en la UG Madrid Salud, por lo que su volumen continúa siendo significativo.

Distribución de expedientes y tiempos de tramitación

SUBMATERIA	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Protección animal	5	45	3	53
% respecto al total recibido en la UG Madrid Salud (403)	1,24	11,16	0,74	13,39

Distribución mensual de las reclamaciones recibidas en el Servicio de Salud y Bienestar Animal. (N=45)



Tiempos de tramitación de las reclamaciones recibidas para el Departamento de Servicios Veterinarios. Año 2025 (N=45).

53,33 %	100,00 %	19,37
Termin. en 20 días o menos	Termin. en 2 meses o menos	Promedio días tramit.

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

Caracterización de las reclamaciones

Las reclamaciones recibidas se refieren mayoritariamente a incidencias puntuales relacionadas con los servicios prestados por el Centro de Protección Animal (CPA), entre las que se incluyen actuaciones de adopción, recogida de animales, gestión de colonias felinas y esterilización, entre otras.

El incremento observado en determinados motivos durante 2025 se explica fundamentalmente por la aparición, a comienzos del año, de un movimiento crítico con los criterios técnicos aplicados en el uso de antibióticos a los animales atendidos por el Servicio de Salud y Bienestar Animal, circunstancia que ha tenido un reflejo directo en el volumen y tipología de las reclamaciones registradas.

Evolución de los motivos de reclamación en el Servicio de Salud y Bienestar Animal

MOTIVO RECLAMACIÓN SERVICIO DE SALUD Y BIENESTAR ANIMAL	2024	2025
Disconformidad con la actividad (criterio uso antibióticos)		23
Atención personal	3	
Colonias felinas (incidencias y otros)	8*	2
Solicita modificación ordenanza	1**	
Entrega animales CPA	2	
Información, vacuna, identificación	2	
Localización propietarios animales	1	
Recogida animales CPA	3	
SEVEMUR	1	
Adopción	1	8
Inadecuada prestación del servicio		5
Total	**22**	**43**

*De estos expedientes, 4 se deberían haber inadmitido por tratarse de una incidencia en colonia felina, para lo que ya existe un formulario específico de tramitación.

** Igualmente debería haber sido inadmitido por no tratarse de una SyR.

En el 81 % de las reclamaciones tramitadas, se ha constatado que la actuación municipal fue correcta, mientras que en el resto de los casos se adoptaron medidas correctoras o de mejora para resolver la incidencia en el momento de emitir la respuesta a la persona reclamante.

Felicitaciones

Durante 2025, el Servicio de Salud y Bienestar Animal ha recibido 3 felicitaciones, frente a las 2 registradas en 2024.

FELICITACIONES Sº SALUD Y BIENESTAR ANIMAL	AÑO 2024	AÑO 2025
	2	**3**

Expedientes no admitidos

Tanto el Servicio de Salud y Bienestar Animal como el Departamento de Control de Vectores reciben un número elevado de escritos que no constituyen formalmente SyR, al

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

tratarse de solicitudes de intervención concreta o comunicaciones de incidencias. En estos casos, los escritos:

- Se derivan al sistema de Avisos (SIC) cuando proceden (por ejemplo, incidencias relacionadas con ratas o cucarachas), o
- Se inadmiten como SyR, aunque se les da una tramitación equivalente, informando a la ciudadanía de las actuaciones realizadas.

En concreto, en el Servicio de Salud y Bienestar Animal se han recibido 59 expedientes tramitados como no admitidos.

Motivo inadmisión	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Carencia contenido concreto o faltan datos relevantes	1	0	0	1
Reiterativa o repetida	0	7	0	7
No es SyR (Otros procedimientos administrativos específicos)	5	46	0	51
Total	**6**	**53**	**0**	**59**

De estos expedientes:

- 8 escritos, por su carácter reiterativo o por carecer de información suficiente, fueron contestados directamente desde la Unidad Gestora SyR, informando a la persona remitente de la imposibilidad de su tramitación.
- 51 escritos comunicaban incidencias en colonias felinas. En todos los casos, los expedientes fueron remitidos al Servicio de Salud y Bienestar Animal, donde se comprobó la situación, se emitió el correspondiente informe técnico y se programó una visita a la ubicación señalada, con el fin de valorar la situación y adoptar las medidas oportunas.

En la respuesta remitida a la ciudadanía, además de informar sobre las actuaciones realizadas y el resultado de la visita del personal veterinario, se facilita información sobre los procedimientos correctos para la tramitación de futuras incidencias de este tipo.

Estas 59 solicitudes se han tramitado como NO ADMITIDAS, al no referirse a deficiencias, tardanzas, desatenciones o anomalías en el funcionamiento del servicio, ni contener sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios. En este ámbito, existe un formulario específico para la comunicación de incidencias relacionadas con gatos urbanos, al margen del Sistema SyR: formulario de comunicación de quejas o incidencias por presencia de gatos

SERVICIO DE SALUD AMBIENTAL Y VECTORIAL

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE VECTORES:

El Departamento de Control de Vectores tiene como misión gestionar las actuaciones necesarias relativas a la prevención y el control de plagas y vectores de interés en salud pública.

Información de Firmantes del Documento

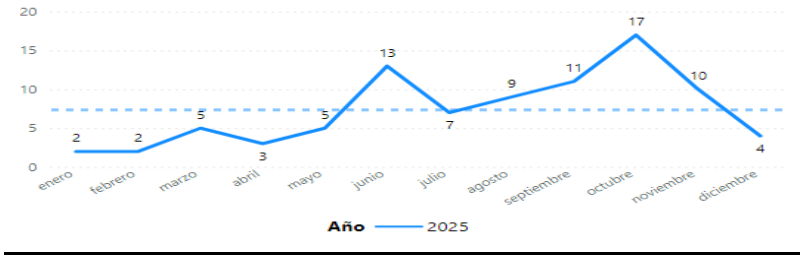
ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

A este departamento se dirige el 11,68 % del total de expedientes recibidos en la Unidad Gestora Madrid Salud. Las reclamaciones suponen el 7,49 % del total de expedientes tramitados, lo que refleja un volumen relevante de interacción ciudadana con este servicio.

A continuación, se presentan la distribución mensual de las reclamaciones recibidas en el Departamento de Control de Vectores, así como los tiempos de tramitación correspondientes al año 2025 (N=77).

Distribución mensual de las reclamaciones recibidas en el Departamento de Control de Vectores. Año 2025.



Tiempos de tramitación de las reclamaciones recibidas para el Departamento de Control de Vectores.

Año 2025 (N=77).

46,75 %	100,00 %	20,98
Termin. en 20 días o menos	Termin. en 2 meses o menos	Promedio días tramit.

Durante el año 2025, el número de reclamaciones recibidas ha experimentado un incremento del 208 % respecto al año anterior, circunstancia que ha supuesto un aumento significativo de la carga de gestión del departamento.

Distribución de expedientes

SUBMATERIA	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Control de vectores	3	**77**	8	88
% respecto al total recibido en la UG Madrid Salud (403)	0,30	7,49	3,89	11,68

Caracterización de las reclamaciones

El análisis del contenido de las reclamaciones muestra que estas están motivadas, de manera mayoritaria, por la persistencia de la presencia de ratas o cucarachas, incluso después de haberse cursado uno o más avisos previos por este mismo motivo.

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

Ante este tipo de reclamaciones, el Departamento de Control de Vectores realiza una valoración individualizada de cada expediente, comprobando en primer lugar si el aviso inicial fue atendido en su momento y, en función de ello, determinando la necesidad de activar una nueva inspección en la zona afectada.

En todos los casos, se remite respuesta a la persona reclamante, informando de:

- La fecha y naturaleza de la actuación realizada en respuesta al primer aviso.
- El resultado de la inspección posterior, en caso de haberse efectuado.
- Las medidas adoptadas, si han sido necesarias actuaciones adicionales.

Enfoque de gestión de plagas

La gestión de plagas y vectores se articula mediante un doble enfoque complementario:

- Actuaciones planificadas o preventivas, y
- Actuaciones derivadas de avisos, sugerencias o reclamaciones, aplicando los procedimientos técnicos establecidos en función del tipo de plaga.

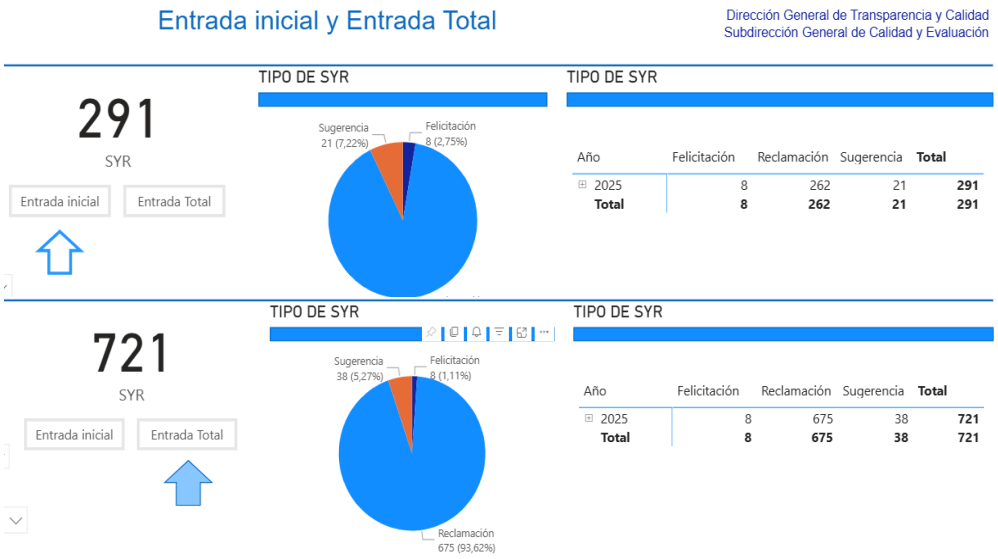
Ambos enfoques se encuentran estrechamente interrelacionados, de modo que el seguimiento periódico de los avisos (con carácter mensual) permite retroalimentar las actuaciones planificadas y puede derivar en refuerzos de tratamiento, revisiones adicionales o reajustes en los programas preventivos.

Cabe señalar que una parte de los escritos recibidos menciona la presencia de plagas de forma secundaria a otros problemas, principalmente relacionados con la limpieza viaria, la acumulación de residuos, el estado de las zonas verdes o la conservación del mobiliario urbano.
Así, al analizar los datos brutos de expedientes que llegan a Madrid Salud, se observa que, frente a los 291 escritos presentados directamente por la ciudadanía para este departamento (entrada inicial), el número total asciende a 721 al incorporar las solicitudes ‘hijas’ generadas a partir de la subdivisión de escritos dirigidos inicialmente a otras unidades (entrada total).

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG



En el 96,10 % de las reclamaciones tramitadas, se ha constatado que la actuación municipal había sido correcta, conforme a los procedimientos técnicos establecidos.

Felicitaciones

Durante 2025, el Departamento de Control de Vectores ha recibido 8 felicitaciones.

FELICITACIONES DEPARTAMENTO CONTROL DE VECTORES AÑO 2025
8

Estas felicitaciones destacan especialmente:

- La rapidez y eficacia en la atención de los avisos,
- El trato, la profesionalidad y la empatía del personal técnico,
- La calidad de la comunicación, así como la documentación e información facilitada a la ciudadanía.

Avisos y expedientes no admitidos

Plagas

Durante el periodo analizado, se han recibido 519 expedientes que fueron derivados directamente a la aplicación Avisos Madrid, por tratarse fundamentalmente de avisos relacionados con la presencia de ratas y/o cucarachas. Este volumen supone un incremento del 86,02 % respecto al año anterior.

Este tipo de entradas a través del sistema SyR no resulta deseable, ya que la tramitación mediante SYRCI implica un retraso en la llegada efectiva del aviso al Departamento de Control de Vectores.

Adicionalmente, se han tramitado 118 expedientes como no admitidos.

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

Motivos de inadmisión

Motivo inadmisión	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	TOTAL
Carencia contenido concreto o faltan datos relevantes	0	2	2
Desistimiento por parte del interesado	0	1	1
No es SyR (Otros procedimientos administrativos específicos): Aviso palomas y otros.	**8**	**107**	**115**
Total	8	118	118

De estos expedientes:

- 2 escritos, por carecer de contenido o datos significativos, fueron contestados directamente desde la Unidad Gestora SyR, informando de la imposibilidad de su tramitación.
- 115 escritos correspondían a avisos por sobrepoblación de palomas en la vía pública. Todos ellos fueron remitidos al Departamento de Control de Vectores, que procedió a su tramitación y respondió a la ciudadanía informando del resultado de la intervención, así como del procedimiento adecuado para comunicar futuros avisos o incidencias.

DEPARTAMENTO DE SALUD AMBIENTAL

El Departamento de Salud Ambiental tiene como misión la vigilancia de los factores ambientales que influyen en la salud, la promoción de entornos urbanos saludables, así como el control de determinadas actividades de riesgo en salud pública y las actuaciones en materia de sanidad mortuoria.

Durante 2025, a este departamento ha llegado el 1,49 % del total de expedientes recibidos en la UG Madrid Salud, correspondiendo a cuatro reclamaciones y dos felicitaciones.

Distribución de expedientes

SUBMATERIA	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Salud Ambiental (Salubridad y Habitabilidad)	0	4	2	6
% respecto al total recibido en la UG Madrid Salud (403)	0	0,99	0,49	1,49

Felicitaciones

Durante el año 2025 se han recibido 2 felicitaciones, en las que la ciudadanía agradece la eficacia de las intervenciones realizadas y reconoce la labor, la empatía y la adecuada gestión del personal de Madrid Salud.

FELICITACIONES SALUD AMBIENTAL AÑO 2025
2

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

Expedientes no admitidos

Asimismo, se han recibido 5 expedientes que se han tramitado como no admitidos, al tratarse de avisos o denuncias en los que se solicitaba la intervención del departamento por supuestos factores de riesgo ambiental.
Todos estos escritos fueron remitidos al Departamento de Salud Ambiental, que procedió a su tramitación, informando posteriormente a la ciudadanía del resultado de la intervención realizada y del procedimiento adecuado para la comunicación de futuras incidencias.

SERVICIO DE CONTROL OFICIAL, CALIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

DEPARTAMENTO. DE INSPECCIÓN CENTRAL, AGUAS DE CONSUMO Y TRANSPORTE ALIMENTARIO

El Departamento de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario, tiene como funciones principales el control y la vigilancia de la calidad del agua de consumo en grifo, así como actuaciones relacionadas con el transporte alimentario.

Durante el año 2025, este departamento ha recibido dos felicitaciones, lo que pone de manifiesto la valoración positiva de la ciudadanía respecto a la labor desarrollada y a la calidad de las actuaciones realizadas.

Felicitaciones

Las felicitaciones recibidas reconocen la eficacia de las intervenciones, así como la profesionalidad del personal técnico en el desempeño de las funciones de inspección y control.

FELICITACIONES DEPARTAMENTO INSPECCIÓN CENTRAL AÑO 2025
2

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA

El Departamento de Seguridad Alimentaria, tiene encomendadas funciones clave en el ámbito de la salud pública, entre las que se incluyen:

- Gestión de brotes y alertas alimentarias,
- Planificación, ejecución y evaluación de las actuaciones de control oficial de alimentos,
- Realización de auditorías de los sistemas de gestión de seguridad alimentaria de las empresas del sector, y
- Elaboración de informes de valoración nutricional de los menús escolares.

Durante el año 2025, este departamento ha recibido una felicitación, indicador del reconocimiento ciudadano a la calidad técnica y profesional de las actuaciones desarrolladas.

Felicitaciones

La felicitación recibida destaca la eficacia en la gestión, así como el rigor técnico y el compromiso del personal en el desarrollo de las funciones asignadas.

FELICITACIONES DEPARTAMENTO SEGURIDAD ALIMENTARIA AÑO 2025
1

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

La Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales tiene como misión prestar asesoramiento y desarrollar las actividades de prevención de riesgos laborales (PRL) establecidas en la legislación vigente, actuando como servicio de prevención propio del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos autónomos.

Para ello, lleva a cabo actividades preventivas especializadas, tanto de carácter técnico como sanitario, entre las que se incluyen las actuaciones preventivas ginecológicas dirigidas a las empleadas municipales.

Durante el año 2025, esta Subdirección General ha recibido el 3,72 % del total de expedientes tramitados en la Unidad Gestora Madrid Salud.

Distribución y tramitación

SUBMATERIA	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Salud Laboral	0	15	0	15
% respecto al total recibido en la UG Madrid Salud (403)	0	3,72	0	3,72

Distribución mensual de las reclamaciones recibidas en la SG de Prevención de Riesgos Laborales. Año 2025.

Tiempos de tramitación de las reclamaciones recibidas por la SG de Prevención de Riesgos Laborales.

Año 2025 (N=15).

53,33 %	100,00 %	20,46
Termin. en 20 días o menos	Termin. en 2 meses o menos	Promedio días tramit.

Motivos de reclamación en Salud Laboral. Comparativa 2024–2025

De las 15 reclamaciones recibidas 14 están motivadas por la dificultad para concertar una cita para la consulta de ginecología dirigida a las empleadas municipales. Este tipo de reclamaciones dejó de entrar a mitad de año.

MOTIVO RECLAMACIÓN SALUD LABORAL	AÑO 2024	Año 2025
Disconformidad con la actividad	0	1
Demora en recibir atención (Dificultad concertar cita)	21	14
Dificultad encontrar consultas: señaletica	1	0
Total	**22**	**15**

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADICCIONES:

La Subdirección General de Adicciones tiene como misión prevenir o reducir los problemas derivados de las adicciones en la población madrileña, atendiendo tanto a los efectos sobre la persona con adicción como a su entorno familiar y social más próximo, así como a la comunidad en general.

Madrid Salud dispone de una red de siete Centros de Atención a las Adicciones (CAD), que prestan una atención interdisciplinar de carácter biopsicosocial, centrada en las características individuales de las personas con adicciones o en riesgo de desarrollarlas.

Asimismo, se desarrollan servicios de detección y captación, dirigidos especialmente a colectivos más vulnerables, con mayores dificultades de cambio o barreras de acceso a la red asistencial. Estos servicios se complementan con programas de reducción de daños para aquellas personas que no desean o no pueden abandonar el consumo, así como con recursos de apoyo al tratamiento y la reinserción, tales como pisos supervisados, plazas en comunidades terapéuticas y centros de patología dual.

De forma transversal, se realiza un importante esfuerzo en la reinserción social y laboral de las personas atendidas, impulsando actividades formativas y prelaborales adaptadas a estas circunstancias a través de un Servicio de Orientación Laboral específico.

Durante el año 2025, la Subdirección General de Adicciones ha recibido el 8,44 % del total de expedientes tramitados en la Unidad Gestora Madrid Salud.

Distribución y tramitación

ADICCIONES	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Número de expedientes	1	27	6	34
% respecto al total recibido en la UG Madrid Salud (334)	0,25%	6,70%	1,49%	8,44%

Distribución mensual de las reclamaciones recibidas en la SG de Adicciones.

Tiempos de tramitación de las reclamaciones recibidas por la SG de Adicciones.

Año 2025 (N=27).

81,48 %	100,00 %	15,10
Termin. en 20 días o menos	Termin. en 2 meses o menos	Promedio días tramit.

Información de Firmantes del Documento

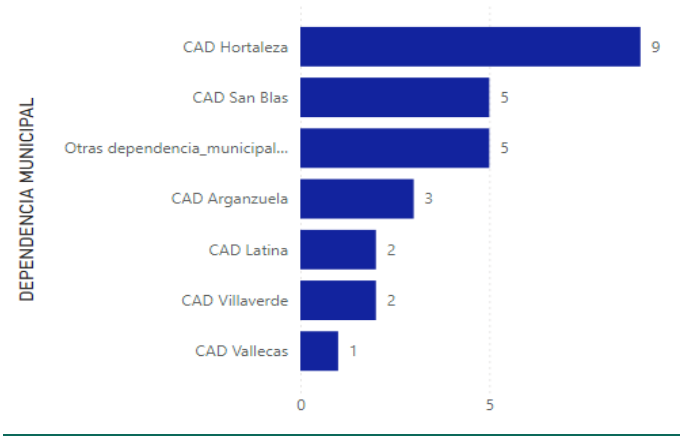
ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

Reclamaciones recibidas

Las 27 reclamaciones registradas durante 2025 se distribuyen entre los siete CAD y otros centros de atención a las adicciones dependientes de esta Subdirección General, siendo nueve reclamaciones el mayor número recibido por un mismo centro.

Nº de reclamaciones recibidas. Año 2025.



El motivo principal de las reclamaciones está relacionado con la insuficiencia de recursos humanos en los centros, y las consecuencias derivadas de esta situación, tales como:

- dificultades para acceder a citas,
- falta de disponibilidad de profesionales,
- problemas para la atención telefónica,
- discrepancias en relación con los criterios terapéuticos.

Motivos de reclamación. Comparativa 2024–2025

MOTIVO RECLAMACIÓN ADICCIONES	AÑO 2024	Año 2025
Disconformidad con la actividad (Desacuerdo criterio terapéutico)	4	8
Dificultad contactar con el centro	2	3
Disponibilidad de personal	8	3
Demora en recibir atención (Dificultad concertar cita)	2	9
Inadecuada prestación del servicio	3	1
Instalaciones y recursos materiales		1
Percepción trato inadecuado		2
Total	**18**	**27**

En la comparativa interanual se observa un incremento en el número total de reclamaciones, que pasan de 18 en 2024 a 27 en 2025.

Destacan especialmente el aumento de las reclamaciones por demora en recibir atención o dificultad para concertar cita, el incremento de la disconformidad con la actividad, fundamentalmente vinculada a desacuerdos con el criterio terapéutico.

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

Otros motivos, como la falta de disponibilidad de personal, descienden respecto al ejercicio anterior, mientras que aparecen de forma puntual reclamaciones relativas a instalaciones, recursos materiales o percepción de trato inadecuado.

Felicitaciones

Las seis felicitaciones recibidas se distribuyen entre los CAD de Villaverde, Vallecas y San Blas. En todas ellas se destaca y agradece expresamente el trato recibido y la ayuda prestada por los profesionales, y en algunas, mención directa a las personas que realizaron la atención.

FELICITACIONES ADICCIONES AÑO 2024
6

Expedientes inadmitidos

Durante el año se han inadmitido 8 expedientes.

Motivo inadmisión	RECLAMACIÓN
Reiterativa o repetitiva	6
Carácter insultante	1
No es SyR (Otros procedimientos administrativos específicos): Petición de información	1
Total	8

UNIDAD TÉCNICA DE COMUNICACIÓN: SECCIÓN ATENCIÓN CIUDADANÍA Y REGISTRO

Durante el periodo evaluado, a esta unidad le ha correspondido el 3,47 % del total de expedientes recibidos en Madrid Salud.

SUBMATERIA	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
OAMR (Registro)	1	8	3	12
Oficina Atención Ciudadanía (UG SyR)	0	2	0	2
% respecto al total recibido en la UG Madrid Salud (403)	0,25%	1,98%	0,74%	3,47%

OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO (OAMR).

La Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR) de Madrid Salud ha concentrado el 2,98 % del total de expedientes, distribuidos en 8 reclamaciones, 1 sugerencia y 3 felicitaciones.

La OAMR tiene como misión facilitar a la ciudadanía la presentación de documentos dirigidos tanto al Ayuntamiento de Madrid como a otras Administraciones Públicas, así como promover el acceso a los servicios digitales del Ayuntamiento de Madrid y del resto de Administraciones mediante la tramitación de la Identificación Electrónica: Registro Cl@ve y Firma electrónica FNMT.

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

Motivos de reclamación en la OAMR. Comparativa 2024–2025

MOTIVO RECLAMACIÓN OAMR	Año 2024	Año 2025
Demora en recibir atención (tiempo de espera)		4
Percepción trato inadecuado	1	1
Disconformidad con la actividad.	0	1
Instalaciones y recursos materiales	1	
Inadecuada prestación del servicio	1	1
Disponibilidad de personal	2	1
Total	**5**	**8**

El número de reclamaciones ha aumentado de 5 en 2024 a 8 en 2025, destacando como principal motivo la demora en recibir atención, asociada fundamentalmente a los tiempos de espera para ser atendidos.

Las reclamaciones registradas durante 2025 se explican, en gran medida, por el incremento de la demanda derivado de la implantación de la cita previa para el trámite de registro en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) de Línea Madrid. Como consecuencia, se está derivando a esta OAMR a las personas que acuden sin cita previa a las seis OAC de Línea Madrid circundantes: Puente de Vallecas, Numancia, Retiro, Villa de Vallecas, Moratalaz y Vicálvaro.

Esta situación ha generado una sobrecarga de trabajo significativa, que la OAMR de Madrid Salud no puede asumir de forma adecuada al no disponer de recursos humanos ni materiales suficientes para atender el volumen adicional de demanda.

Felicitaciones

FELICITACIONES OAMR AÑO 2025
3

Durante el año 2025 se han recibido 3 felicitaciones en la OAMR. En ellas se reconoce la calidad de la atención prestada, destacando la amabilidad, competencia y rapidez en la realización de los trámites. En una de las felicitaciones se realiza, además, una mención expresa a una de las profesionales que presta el servicio.

OFICINA ATENCIÓN CIUDADANÍA: GESTIÓN SyR Y PETICIONES DE INFORMACIÓN.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía tiene como misión gestionar la tramitación de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información dirigidas a Madrid Salud, garantizando una adecuada recepción, registro y respuesta, realizando asimismo el seguimiento y evaluación.
Durante el año 2025, la Unidad Gestora de SyR y Peticiones de Información ha recibido el 0,50 % del total de expedientes registrados en Madrid Salud, correspondientes a 2 reclamaciones.

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

Las reclamaciones presentadas están motivadas por el desacuerdo con la tramitación realizada o con la respuesta emitida en relación con reclamaciones previamente dirigidas a Madrid Salud.

SUBDIRECCIÓN GENERAL ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA

La Subdirección General Económico-Administrativa tiene como misión llevar el control económico, de tesorería y de los estados contables, garantizando que reflejen la imagen fiel de la situación financiera de Madrid Salud, así como gestionar el ejercicio de la potestad sancionadora del organismo.

Durante el año 2025, esta Subdirección General ha recibido 3 reclamaciones, lo que representa el 0,74 % del total de expedientes registrados en Madrid Salud.

Las reclamaciones están relacionadas con el procedimiento de tramitación de sanciones por infracciones vinculadas al consumo de alcohol en la vía pública.

MOTIVO RECLAMACIÓN EXPEDIENTES SANCIONADORES 2025	Nº EXPEDIENTES
Dificultad contactar con el centro	1
Disconformidad con la actividad	2
Total	**3**

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Al Departamento de Comunicación Externa ha llegado una reclamación, relacionada con el funcionamiento de la página web www.madridsalud.es, lo que representa el 0,25 % del total de expedientes recibidos en Madrid Salud.

Este Departamento tiene como misión dirigir y coordinar la comunicación externa de Madrid Salud.

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2025 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2026.

El análisis pormenorizado de los expedientes tramitados a través del Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones pone de manifiesto que Madrid Salud no ha recibido, con carácter general, un volumen significativo de reclamaciones que exija la adopción de medidas de mejora excepcionales o estructurales.

No obstante, en el año 2025 se ha producido un incremento notable del número de escritos ciudadanos recibidos a través del sistema, registrándose un 36,29 % más de comunicaciones respecto al año anterior. En particular, las reclamaciones se han incrementado en un 55,88 %, lo que ha motivado un análisis específico de sus causas.

Principales causas del incremento de reclamaciones

Entre los factores que han motivado este aumento puntual destacan, fundamentalmente:

- La falta de disponibilidad de citas en determinados servicios, especialmente en la consulta de Salud Laboral de la Mujer y en el Centro de Salud Internacional.
- Las reclamaciones relacionadas con avisos por plagas, motivadas tanto por la persistencia de la incidencia como por la percepción de demoras en la atención de los avisos.

Madrid Salud ha venido adoptando medidas orientadas a corregir una parte significativa de las causas que originan estas reclamaciones. Asimismo, el resto de las cuestiones planteadas, de carácter más específico o individualizado, se han ido abordando y resolviendo progresivamente a medida que se han recibido

Mejoras generales implementadas en la tramitación de Sugerencias y Reclamaciones

Con carácter transversal, y vinculadas directamente a la gestión del sistema SyR, se han puesto en marcha las siguientes mejoras:

- **Definición de categorías de Unidad Gestora para el etiquetado de los motivos de reclamación**

Con la puesta en funcionamiento de la aplicación SYRCI se perdió una funcionalidad relevante que ofrecía la aplicación PLATEA, consistente en la categorización de los motivos de reclamación, lo que ha dificultado en los últimos años el seguimiento y análisis posterior de la información.

Con el fin de paliar esta limitación, se ha definido un conjunto de Categorías de Unidad Gestora, diseñadas para etiquetar el motivo principal de cada reclamación y facilitar así su explotación analítica.

Estas categorías se han implementado en enero de 2026 y, de manera excepcional, se ha realizado una revisión retrospectiva de las 265 reclamaciones registradas en 2025, asignando a cada una de ellas la categoría correspondiente.

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

- **Realización de una encuesta de satisfacción sobre las respuestas emitidas**

Con el objetivo de evaluar la percepción de la ciudadanía respecto a la calidad de las respuestas ofrecidas y detectar posibles áreas de mejora, se ha llevado a cabo una encuesta de satisfacción dirigida a las personas reclamantes.

A pesar de contar con una tasa de participación limitada (7,55 %), la encuesta aporta un elevado valor cualitativo y constituye una herramienta de apoyo para la mejora interna del proceso. Del análisis de los resultados se desprenden las siguientes conclusiones:

- Existe un grupo significativo de personas usuarias cuya experiencia con la respuesta recibida resulta muy insatisfactoria.
- Los principales problemas identificado se refieren al plazo de respuesta, y fundamentalmente a la falta de adecuación y de resolución efectiva del motivo reclamado.
- La respuesta institucional es percibida, en muchos casos, como un trámite meramente informativo, más que como un mecanismo orientado a la reparación de la incidencia o a la mejora del servicio.

Estos resultados aconsejan revisar el enfoque de las respuestas a las reclamaciones, reforzando su carácter resolutivo, personalizado y orientado a la mejora del servicio público.

Los resultados de la encuesta de satisfacción con las respuestas SyR se adjuntan en el ANEXO I.

Actuaciones realizadas derivadas de los resultados de la encuesta

Como consecuencia directa de los resultados obtenidos, se han implementado las siguientes actuaciones:

Mejora de la calidad y personalización de las respuestas

1. **Modificación del mensaje utilizado en la U.G. Madrid Salud para la solicitud de informe a las unidades informantes**

Se ha revisado y mejorado la redacción del mensaje mediante el cual se solicita informe a las unidades afectadas por una reclamación, incorporando una formulación más clara y exigente respecto al contenido esperado del informe.

Nuevo modelo de solicitud de informe:

> "*Buenos días,*
>
> *Adjuntamos esta sugerencia o reclamación referida a [detalles específicos] para que, por favor, elaboréis un informe de contestación claro y detallado.*
>
> *El informe debe abordar de manera pertinente todas las cuestiones planteadas por la persona reclamante, indicando, en su caso, las medidas adoptadas o previstas para evitar que la incidencia se repita y para mejorar la calidad y eficacia del servicio al que se refiere la queja o sugerencia.*
>
> *Asimismo, se podrá adjuntar la documentación que se considere necesaria.*
>
> *Muchas gracias.*
>
> *Un cordial saludo."*

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

2**. Uso de herramientas de inteligencia artificial**

Se ha comenzado a utilizar la inteligencia artificial como herramienta de apoyo para:

- Personalización de la respuesta, mediante la elaboración de un resumen inicial, con el que se inicia la respuesta, y que sintetiza de forma objetiva el motivo de la reclamación.
- La revisión y adaptación de los informes y de las respuestas finales, mejorando su claridad, tono, coherencia y adecuación al contenido reclamado.

Esta utilización se realiza siempre bajo supervisión del personal responsable, como apoyo a la calidad técnica de las respuestas y no como sustitución del criterio profesional.

- **Informe trimestral de seguimiento**

Elaboración y envío trimestral a todas las Subdirecciones Generales de un informe de seguimiento del sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, que incluye el número de expedientes recibidos, la tipología de los motivos, los tiempos de tramitación y los resultados parciales de la encuesta de satisfacción, con el fin de facilitar el análisis y la mejora continua del servicio.

Este informe incorpora asimismo un recordatorio de los criterios de calidad en la respuesta establecidos en la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía, con el objetivo de reforzar su cumplimiento y favorecer la mejora continua de las contestaciones enviadas.

Medidas específicas implantadas por áreas

Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud:

Las medidas adoptadas, frente a los principales motivos de reclamación, han sido las siguientes

- **Demora en recibir atención:**

  En relación con el motivo de reclamación referido a la demora en la atención, se han analizado las posibles causas y se han llevado a cabo diversas acciones de mejora.

  En primer lugar, se ha diferenciado entre las dificultades para la obtención de cita y las posibles demoras en la atención respecto a la hora programada, al tratarse de situaciones de naturaleza y causas distintas.

  En relación con la obtención de cita, en el Centro de Salud Internacional (CSI) se ha constatado que, en determinados periodos de alta demanda, el volumen de solicitudes de vacunación puede superar la capacidad ordinaria de la agenda. Ante esta circunstancia, la aplicación de citación se mantiene ajustada al número de profesionales disponibles y, de forma puntual, se ha reforzado la atención mediante la incorporación de profesionales adicionales a través de horas extraordinarias, con el objetivo de reducir los tiempos de espera y mejorar el acceso a la cita.

  En el caso de la Sección de Diagnóstico por Imagen del Departamento de Apoyo Diagnóstico, las reclamaciones registradas han estado relacionadas principalmente con la insuficiencia de profesionales médicos especialistas en Diagnóstico por la Imagen, así como con situaciones de reducción de jornada por cuidados familiares. Como medida de mejora, se ha procedido a la contratación de dos nuevas profesionales de la especialidad con jornada completa, con el objetivo

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

de reducir progresivamente las demoras en esta atención, cuya carga asistencial procede fundamentalmente del ámbito de la Salud Laboral.

Por otra parte, respecto a la demora en la atención el día de la cita, se recuerda que la hora asignada tiene carácter orientativo, dado que la duración de la atención puede variar en función de las necesidades asistenciales de cada persona usuaria.

No obstante, en aquellos casos en los que se ha detectado una demora no justificada, la incidencia ha sido analizada con el equipo directivo del centro correspondiente, adoptándose las medidas correctoras necesarias con el personal implicado para evitar su repetición.

- **Inadecuada prestación del servicio:**

  Las situaciones encuadradas en este apartado tienen carácter puntual y su número, en relación con el total de centros, resulta muy reducido, no alcanzando una incidencia de una reclamación por centro. No obstante, cada vez que se ha producido una reclamación por este motivo, se ha llevado a cabo un análisis específico de las causas que la han originado.

  Asimismo, las incidencias detectadas han sido gestionadas con los equipos directivos de los centros correspondientes, adoptándose las medidas necesarias para su corrección y para evitar su repetición.

- **Dificultad para contactar telefónicamente con los centros:**

  Este motivo es recurrente en los distintos ejercicios evaluados y se debe, en parte, al funcionamiento del sistema de telefonía, que no emite señal de “comunicando” cuando las líneas están en uso, lo que puede generar percepción de falta de respuesta. Asimismo, en determinados periodos, la falta de personal en las recepciones ha podido dificultar la atención telefónica. La incorporación de nuevos profesionales y la finalización de procesos selectivos permitirán reforzar progresivamente las plantillas y mejorar la accesibilidad telefónica de los centros.

Subdirección General de Salud Pública

En la Subdirección General de Salud Pública, a partir del 20 de agosto de 2025, se ha implantado un nuevo modelo de gestión centralizada para la tramitación de todos los expedientes de Sugerencias y Reclamaciones (SyR), incorporando además mejoras significativas en la comunicación con la ciudadanía.

En el caso de las SyR inadmitidas por corresponder a avisos o denuncias, desde dicha fecha se elaboran respuestas que incluyen mensajes proactivos posteriores a la actuación técnica, en los que se detalla de forma clara la intervención realizada y los hallazgos observados. Esta práctica permite ofrecer una mayor transparencia y una mejor comprensión por parte de la ciudadanía de las actuaciones llevadas a cabo.

Con respecto a las SyR admitidas, el nuevo procedimiento contempla una revisión exhaustiva de antecedentes y, cuando la reclamación afecta a una calle o zona concreta de la ciudad, la realización de una inspección “in situ” en el área señalada. Posteriormente, se elabora una respuesta detallada, que incorpora los hallazgos observados durante la inspección, así como las recomendaciones formuladas por los servicios competentes.

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

Asimismo, cuando se detecta la necesidad de actuaciones adicionales, se proceden a remitir solicitudes de intervención a servicios afectados que no hubieran sido incluidos inicialmente en las peticiones de informe, reforzando así la coordinación Inter servicios y la eficacia de la gestión.

Este nuevo enfoque tiene como objetivo mejorar la satisfacción de la ciudadanía, tanto en relación con la calidad y claridad de las respuestas recibidas como con la gestión integral de las sugerencias y reclamaciones, consolidando un modelo de actuación más proactivo, transparente y orientado a la mejora continua.

Además, se ha identificado como área de mejora la reducción del número de avisos y denuncias que se canalizan a través del sistema de sugerencias y reclamaciones. Aunque en todas las respuestas se incluye información específica sobre el procedimiento correcto a seguir, resulta conveniente poder intervenir con carácter previo a su registro, a fin de evitar su entrada por esta vía.

Subdirección General de Adicciones

Los principales motivos de reclamación identificados están relacionados con:

- La insuficiencia de recursos humanos en los centros y sus efectos (disponibilidad de citas, atención telefónica).
- Las discrepancias en relación con los criterios terapéuticos aplicados.

Las medidas adoptadas han sido las siguientes:

- **Falta de recursos humanos:**

Se ha reforzado la Unidad de Apoyo a los Centros de Atención a las Adicciones (CAD), con el fin de cubrir necesidades puntuales en aquellos centros con mayores carencias.

Asimismo, se han diversificado las fórmulas de provisión de personal para agilizar la incorporación de nuevos profesionales mediante concursos de méritos, nombramientos de personal interino y la aceleración de los procesos selectivos.

- **Demora en recibir atención (disponibilidad de citas):**

La disponibilidad de citas se encuentra estrechamente vinculada a los recursos humanos disponibles. En este sentido, se han revisado los protocolos de acogida y valoración junto con las direcciones de los centros, y se ha incrementado el número de grupos terapéuticos con el objetivo de optimizar los tiempos y mejorar el acceso.

- **Dificultad para contactar telefónicamente con los centros:**

En 2025 se incorporó la gestión de citas a través de GNSIS, así como la cita previa para la primera consulta, lo que ha supuesto una reducción de reclamaciones y una mejora en la gestión de los espacios de recepción en los CAD. De forma complementaria, continúan atendiéndose solicitudes a través del correo electrónico y del canal telefónico y de WhatsApp disponible en la página web.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

- **Discrepancias sobre los criterios terapéuticos**

Las personas usuarias de los CAD conocen sus derechos y deberes, expuestos en los propios centros y recogidos en el contrato terapéutico que se firma al inicio del tratamiento. El Plan Terapéutico se consensua con cada paciente.

Además, se ha trabajado con los recursos de apoyo —a los que se refieren algunas reclamaciones— para homogeneizar normas y contratos terapéuticos y se han realizado, y se mantendrán, visitas periódicas de supervisión a dichos recursos.

- **Encuestas de satisfacción**

Se ha realizado la encuesta anual de satisfacción dirigida a las personas usuarias, que permite valorar las áreas de mejora identificadas. Los resultados continúan siendo muy positivos, con una valoración global media de 4,45 sobre 5, y un 91,1 % de las personas encuestadas que consideran la atención recibida como buena o muy buena.

Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales.

- **Demora en recibir atención (disponibilidad de citas):**

La incorporación de profesionales puso fin a las reclamaciones recibidas por este motivo a comienzos del año.

Oficina de Asistencia en Materia de Registro Madrid Salud:

En 2025 se ha puesto en marcha un gestor de turnos que facilita la ordenación de la demanda y su ajuste, en casos puntuales, a la capacidad operativa de la oficina, favoreciendo una gestión más eficaz del servicio y la reducción de incidencias.

En 2026 se procederá a la cobertura de la vacante de la Jefatura de Negociado de Registro, lo que contribuirá a optimizar el funcionamiento tanto de la OAMR como de la Unidad Gestora de Sugerencias y Reclamaciones.

Subrayar el elevado número de felicitaciones que han llegado a Madrid Salud.

De las 124 felicitaciones recibidas, la mitad hacía mención expresa a uno o varios profesionales de Madrid Salud, por lo que, en cumplimiento de la Ordenanza Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica han sido remitidas a Recursos Humanos:

> *Artículo 25 Efectos.5. La felicitación que haga referencia expresa al correcto desempeño profesional de cualquier empleada pública o empleado público será comunicada al órgano competente en materia de recursos humanos para la incorporación, en su caso, en su expediente personal.*

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2025.

Durante el año 2025 se ha llevado a cabo un seguimiento sistemático de los principales motivos de reclamación, mediante la elaboración y remisión de informes trimestrales a las distintas unidades. Esta actuación ha permitido que cada unidad dispusiera de información actualizada sobre los principales motivos de reclamación, con el fin de facilitar la adopción de medidas correctivas y la puesta en marcha de acciones de mejora cuando ha sido necesario.

La tabla recoge los principales motivos de reclamación por dependencia, así como su evolución a lo largo de los sucesivos informes trimestrales y del periodo acumulado comprendido entre enero y septiembre.

DEPENDENCIA	MOTIVO	TENDENCIA 1er informe trimestral	TENDENCIA 2º informe semestre	TENDENCIA 3er informe acumulado enero-septiembre
Centro de Protección Animal: colonias felinas	Desacuerdo criterio terapéutico uso antibióticos y otras intervenciones.	Limitado en el tiempo.	Limitado en el tiempo.	Limitado en el tiempo. Están entrando otras reclamaciones para el CPA referidas a diversos asuntos.
Salud Laboral: consulta de la mujer	No hay citas disponibles.	Continúa.	Limitado en el tiempo	Limitado en el tiempo. Poca variación desde el último informe.
Prevención y Promoción de la Salud: Centro Diagnóstico Médico	No hay citas disponibles ecografía.	Continúa.	Limitado en el tiempo	Limitado en el tiempo
Prevención y Promoción de la Salud: Centro Salud Internacional	No hay citas disponibles.	Al alza.	Continúa	Limitado en el tiempo. No ha habido nuevas reclamaciones desde el mes de junio.
Control de Vectores	Persiste plaga a pesar de avisos anteriores.	No relevante	Al alza	Al alza. Incremento importante en el último trimestre (86.96+%).

En la mayoría de los casos analizados, las reclamaciones responden a incidencias puntuales y limitadas en el tiempo, especialmente en relación con la disponibilidad de citas (Centro de Diagnóstico Médico, Salud Laboral y Centro de Salud Internacional), donde se observa una estabilización o desaparición de nuevas reclamaciones en los últimos meses.

Destaca el Centro de Salud Internacional, en el que tras una tendencia inicial al alza no se han registrado nuevas reclamaciones desde el mes de junio, lo que indica un impacto positivo de las medidas adoptadas. En el Centro de Protección Animal, las reclamaciones han sido puntuales y de tipología cambiante, sin tendencia creciente.

Como excepción, el servicio de Control de Vectores presenta una tendencia claramente ascendente, con un incremento muy significativo en el último trimestre, relacionada, como ya se ha comentado con la entrada de reclamaciones por la Tasa de Gestión de Residuos.

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

INDICADORES DE RESULTADO (impacto directo)

Con el objetivo de medir si las acciones de mejora o las medidas correctoras implementadas han producido el efecto esperado, se han definido los siguientes indicadores:

- **Variación en el número de reclamaciones**
  - % de reducción/aumento de reclamaciones totales.
  - % de reducción de reclamaciones asociadas a unos motivos concretos.
- **Reincidencia del motivo de reclamación**
  - Número de veces que unos mismos motivos reaparecen tras la implementación de las medidas.
- **Peso relativo de un motivo**
  - Porcentaje que representa un motivo concreto sobre el total de reclamaciones.

Indicador de resultado	2024	2025	% Variación	Valoración
Nº total de reclamaciones **Madrid Salud**	170	265	55,88	**Incremento muy significativo** que refleja un empeoramiento de la percepción del servicio y a una mayor sensibilización y uso del canal de sugerencias y reclamaciones.

Indicador de resultado	2024	2025	% Variación	Valoración
Nº total de reclamaciones **Prevención y Promoción de la Salud**	66	81	22,73	**Aumento moderado,** aunque inferior al crecimiento global de Madrid Salud
Reclamaciones **Prevención y Promoción Salud** principales motivos (demora en recibir atención+ disponibilidad de personal)	36	43	19,44	Persistencia de problemas estructurales, ligados a la dificultad para concertar una cita y disponibilidad de recursos humanos.
Peso de las reclamaciones por principales motivos sobre el total de **Prevención y Promoción Salud**	54,54%	53,09%	-2,66	Ligero descenso del peso relativo de los principales motivos, aunque siguen concentrando más de la mitad de las reclamaciones, lo que indica persistencia del problema.
Reincidencia de los motivos	Alta	Alta	**Disminuye**	**Reincidencia alta con picos estacionales de demanda**: los mismos motivos principales se mantienen en ambos ejercicios y continúan representando más del 50 % de las reclamaciones. Las reclamaciones para concertar una cita en el CDM disminuyeron a partir del mes de abril, no obstante, las de CSI se han incrementado respecto al año anterior.

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

Indicador de resultado	2024	2025	% Variación	Valoración
Nº total de reclamaciones Madrid **Salud Pública (Vectores + Protección Animal)**	47	122	159,57	**Incremento muy elevado**, ligado al episodio de disconformidad con criterio terapéutico en relación con el uso de antibióticos en tratamientos relacionados con colonias felinas, y a la tendencia creciente de reclamaciones por percepción de persistencia de plagas, especialmente en el último trimestre.
Reclamaciones **Salud Pública** principales motivos (persistencia de plagas+ disconformidad con la actividad)	Sin datos	89	Sin datos	Concentración muy alta en pocos motivos. No se dispone de datos desagregados por estos motivos en el año 2024.
Peso de las reclamaciones por principales motivos sobre el total de SGSP	Sin datos	72,95%	Sin datos	Elevada concentración de las reclamaciones en los motivos principales en 2025 (problema operativo muy focalizado).
Reincidencia del motivo	Sin datos	Alta	**Alta**	**Reincidencia muy alta en diferentes momentos para cada motivo,** las reclamaciones por disconformidad con la actividad (CPA) desaparecen en el segundo trimestre. En el cuarto trimestre se incrementa notablemente la entrada de reclamaciones por persistencia de plagas. En Vectores se produce un incremento de reclamaciones del 208% respecto al año anterior.

Indicador de resultado	2024	2025	% Variación	Valoración
Nº total de reclamaciones **Adicciones**	18	27	50	**Incremento relevante** de reclamaciones, aunque en valores absolutos aún contenidos.
Reclamaciones **Adicciones** principales motivos (Disconformidad con la actividad+disponibilidad de personal+demora en recibir atención)	14	20	42,86	Fuerte concentración en discrepancia criterio terapéutico (recurrencia misma persona) y problemas de acceso (dificultad concertar cita), coherente con el aumento total. Mejora disponibilidad de personal.
Peso de las reclamaciones por principales motivos sobre el total de **Adicciones**	77,78%	74,07%	-4,77	Ligero descenso porcentual, pero con una concentración muy elevada de las reclamaciones en los mismos motivos principales.
Reincidencia del motivo	Alta	Alta	**Disminuye**	**Reincidencia global alta; variaciones según motivos**: se incrementa discrepancia criterio terapéutico, y dificultad concertar citas. Mejora disponibilidad personal.

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

Indicador de resultado	2024	2025	% Variación	Valoración
Nº total de reclamaciones **Prevención de Riesgos Laborales**	22	15	-31,82	**Descenso significativo** de reclamaciones, indicativo de mejora percibida o menor demanda.
Reclamaciones **Prevención de. Riesgos Laborales** principal motivo (Demora en recibir atención)	21	14	-33,33	Reducción coherente del principal motivo, señal de mejora en la disponibilidad de citas.
Peso de las reclamaciones por principales motivos sobre el total de **Prevención de Riesgos Laborales.**	95,45%	93,33%	-2,22	Ligera reducción del peso del motivo principal, coherente con el descenso global de reclamaciones y la mejora del servicio.
Reincidencia del motivo	Alta	Alta	**Disminuye**	**Reincidencia muy alta, contenida en el tiempo**: dejan de entrar reclamaciones por dificultad para concertar una cita a mitad de año.

En resumen, se observa una elevada reincidencia en los motivos relacionados con la demora en la atención y la disponibilidad de personal en el ámbito de Prevención y Promoción de la Salud y Adicciones.
En Salud Pública, preocupa el notable incremento de las reclamaciones en el último cuatrimestre; no obstante, será necesario analizar su evolución en 2026, dado que se ha identificado una posible relación con las reclamaciones vinculadas a la Tasa de Gestión de Residuos.
Por su parte, Prevención de Riesgos Laborales ha experimentado una mejora clara y sostenida, tanto en el volumen de reclamaciones como en su motivo principal.”

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

ANEXO I

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LAS CONTESTACIONES RECIBIDAS A LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR MADRID SALUD.

Objetivos

El objetivo general de la encuesta es recabar la opinión de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante Sistema SyR), que tramitan una reclamación relacionada con los servicios prestados por Madrid Salud sobre una serie de parámetros relacionados con la calidad de la contestación que se les ha remitido:

- Tiempo de respuesta.
- Claridad de la respuesta recibida.
- Adecuación de la respuesta a la situación planteada y comprensión de necesidades (personalización).
- Efectividad de la actuación realizada por Madrid Salud como respuesta a la reclamación presentada.
- Información y mejora del conocimiento sobre Madrid Salud.
- Satisfacción general con la respuesta recibida.

Ámbito poblacional y temporal

La encuesta se ha realizado a las personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid cuyos escritos recogían una RECLAMACIÓN sobre los servicios prestados por Madrid Salud.

En este momento, se han excluido aquellos expedientes cuyos escritos recojan felicitaciones, sugerencias o reclamaciones que son inadmitidas por referirse a avisos, incidencias u otro tipo de solicitudes.

este cuestionario se ha realizado entre el 5 de marzo de 2025 y el 3 de febrero de 2026.

Procedimiento de recogida de información

Cuestionario online auto administrado.

En todas las cartas de contestación a las reclamaciones se ha incluido un enlace a un cuestionario de FORMS y un texto invitando a su cumplimentación.

Texto de invitación para incluir en la carta de respuesta:

En Madrid Salud queremos conocer su opinión sobre la contestación que hemos facilitado a su reclamación. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar.

El cuestionario no le llevará más de tres minutos y es completamente anónimo.

Para comenzar, acceda al siguiente enlace .

¡Muchas gracias por colaborar!

Enlace al cuestionario en FORMS: https://forms.office.com/e/P0G2AGWf57

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

Tipos de preguntas que se han incluido en el cuestionario:

- Preguntas sobre valoración del servicio: permiten valorar el servicio globalmente, las dimensiones de calidad del servicio y la utilidad de este.
    - Preguntas 1 a 3 (dimensiones de calidad): escala numérica del 0 al 10.
    - Preguntas 4 y 6 (utilidad): escala semántica.
    - 5 (valoración global): 5 niveles, símbolo estrella.
- Pregunta NPS (NET PROMOTE SCORE) sobre fidelidad y recomendación:
    - Pregunta 7: escala numérica del 1 al 10.
- Pregunta sobre Sugerencias de mejora:
    - Pregunta 8: texto libre, opcional.
- Variable de clasificación de las personas entrevistadas:
    - Pregunta 9: sexo, tres opciones: se ofrece la posibilidad de no contestar.

Resultados:

Se envió el enlace a la encuesta a las 265 reclamaciones recibidas durante el periodo de realización, y se han recibido 20 encuestas, con una tasa de respuesta del 7,55 %, menor aún que la obtenida durante el pilotaje.

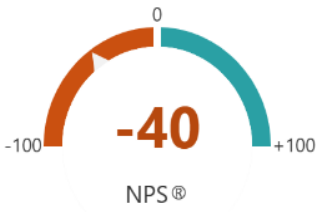
Las respuestas recibidas han mostrado los siguientes resultados:

INDICADOR	RESULTADO
1. Valoración (media) concedida por las personas usuarias al tiempo de respuesta.	4,65
2. Valoración (media) otorgada por las personas usuarias a la claridad de la respuesta recibida.	4,45
3. Valoración (media) dada por las personas usuarias a la personalización de la respuesta recibida en relación con el motivo de queja. Se aborda el motivo de reclamación.	2,4
4. Percepción que expresan las personas usuarias a las medidas que Madrid Salud ha tomado en relación con la situación planteada. Mejora del servicio.	Si: 2 Parcialmente: 4 No:14
5. Percepción que expresan las personas usuarias sobre la información recibida y el mejor conocimiento sobre el funcionamiento de Madrid Salud.	Si: 5 Parcialmente: 2 No:13
6. Satisfacción (media) general con la respuesta recibida.	1,75

Información de Firmantes del Documento
ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG
MADRID

1. Tiempo que ha tardado en recibir la respuesta.

Promotores	4
Pasivos	4
Detractores	12



Promedio: 4,6.

➡ **60 % de detractores.**
La mayoría considera **excesivo o inadecuado** el tiempo de respuesta recibido.

2. La respuesta es clara y comprensible.

Promotores	5
Pasivos	2
Detractores	13

Promedio: 4,45.

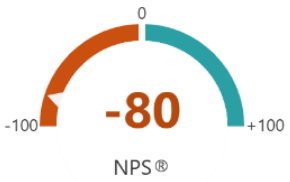
➡ **65 % de detractores.**

Las contestaciones se perciben como **poco claras, genéricas o difíciles de entender**.

Promedio: 2,4.

3. Hemos abordado adecuadamente el motivo de su reclamación.

Promotores	1
Pasivos	2
Detractores	17



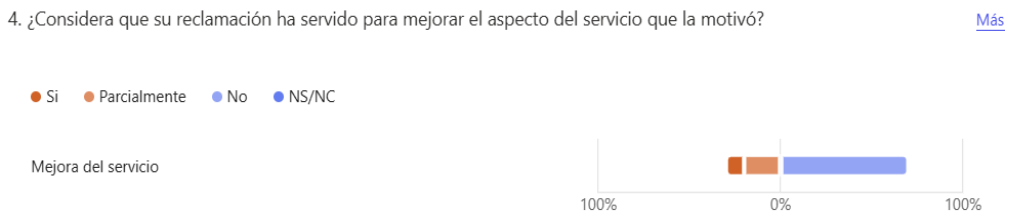
➡ **85 % de detractores**

Existe una desconexión entre lo reclamado por la ciudadanía y el contenido de la respuesta recibida.

Información de Firmantes del Documento

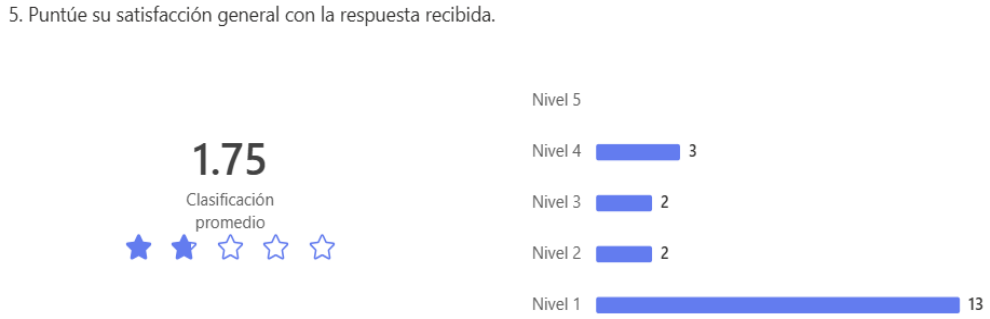
ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID



Si: 2; Parcialmente: 4; No:14.

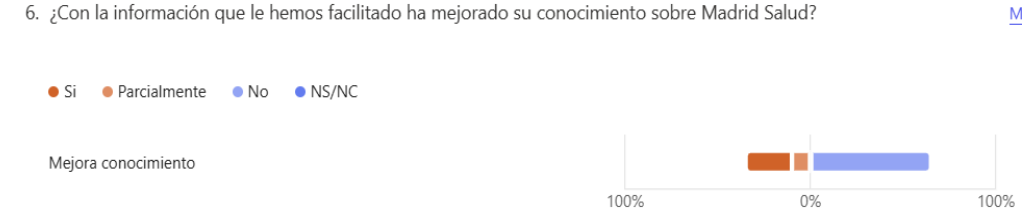
La reclamación no se percibe como una herramienta útil de mejora, sino como un trámite sin impacto real.



- **Puntuación media: 1,75 / 5**

➡️ Nivel de satisfacción **muy bajo**, cercano al mínimo posible.

Promedio: 4,2



Si: 5; Parcialmente: 2; No:13

Los resultados se relacionan con:

- Respuestas demasiado técnicas
- Exceso de información sin resolver el problema

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

7. ¿Qué probabilidades hay de que recomiende el servicio de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones a un amigo o c onocido?

Promotores	4
Pasivos	4
Detractores	12

➡ **NPS claramente negativo.**

9. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre como podríamos mejorar nuestras respuestas a reclamaciones?

13 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Dicen que se me informó con fecha 3 de marzo, hecho que no es cierto y lo que indican en el informe adjunto no me sirve como solución. Seguimos teniendo la misma plaga de ratas
2	anonymous	No ha habido solución a mí problema. No es posible que indiquen a un usuario que se pase horas y días pendiente de una pagina web donde no se encuentran citas con dos meses de antelación, ni el jueves, ni ningún otro día. También se me ha sugerido, de forma presencial, que me traslade a otra comunidad autónoma o ayuntamiento, pero repito, NO ES UNA SOLUCIÓN. Pasar el problema de unos a otros y marear al consumidor, NO ES UNA SOLUCION. El servicio municipal de salud y autonómico de vacunación internacional de Madrid no es efectivo para proteger al ciudadano en su viaje ni a sus vecinos en su regreso. Después vienen los lamentos. Cero responsabilidad y cero resolución. Un saludo.
3	anonymous	Respuestas genéricas al igual que recibí por correo electrónico. Una pérdida de
4	anonymous	En este caso en concreto, la respuesta que me ha dado Madrid Salud no ha añadido demasiada información a lo que ya sabía por los datos que salen cuando intentas pedir una cita ginecológica. Me hubiera gustado que me hubieran informado de cuando se va a solucionar el problema, por ejemplo. De cualquier forma, creo que
7	anonymous	Que los servicios y organismos públicos están para servir,no para servise
8	anonymous	Ya sabia que no se podía entrar a terapia con el paciente. Pero todos nos han dejado entrar en consulta, salvo esta trabajadora, que de malos modos, te trata te estigmatiza y te desprecia...por tanto no han solucionado mi problema...esta trabajadora nos instó a acudir a otro centro de ayuda pagando en Madrid , al cual fui y era una terapia con ánimo de lucro.. no es empatica, no sabe tratar ni al paciente, porque no le deja expresarse, ni mucho menos a la familia ...que quiere ayudar. Gracias un saludo
9	anonymous	No ha contestado a mi reclamacion, dado que somos de riesgo y que la enfermera fue sus modales

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

10	anonymous	No sé donde han mirado
11	anonymous	Pues actuando con mas celeridad, pq desde agosto que mande la queja, estamos a finales de noviembre y lo que eran 5 gatos, en breve seran muchos mas. Un saludo
12	anonymous	Es una vergüenza vuestro servicio y la respuesta que me habéis dado os la podíais haber ahorrado... No aporta ningún dato
13	anonymous	No nos han hecho caso de lo que hemos sugerido. Si no existiera el seto no se acumularía la porquería y no habría suciedad

Analizando la impresión que tiene la ciudadanía sobre el tiempo que hemos tardado en contestar, comprobamos que el tiempo medio de tramitación de las SyR ha sido de 16,09 días, y de las reclamaciones de 17,67 días, por encima del compromiso de Madrid Salud que es de 15 días.

Total SyR

SUBESTADO	Número	Media de Días
Contestada	403	16,19
Total	**403**	**16,19**

Reclamaciones

SUBESTADO	Número	Media de Días
Contestada	265	17,16
Total	**265**	**17,16**

No obstante, si analizamos los indicadores temporales vemos que menos de la mitad de las reclamaciones se han contestado en el plazo de 15 días; y todas se han contestado antes del plazo estipulado de dos meses.

Total SyR

Reclamaciones

En este sentido, conviene señalar que una parte relevante de la demora en la contestación de las reclamaciones se encuentra motivada por la insuficiencia de recursos que ha venido soportando la Unidad Gestora de SyR de Madrid Salud a lo largo del presente año. Esta circunstancia ha repercutido de manera directa en los plazos de tramitación. Asimismo,

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

debe tenerse en cuenta que la citada unidad gestora, que, para la elaboración de la respuesta, debe recabar informes de contestación de cada una de las unidades implicadas, lo que introduce una elevada variabilidad en el cumplimiento de los plazos, especialmente condicionada por los tiempos de emisión de dichos informes.

Indicadores de tiempo de contestación de las RECLAMACIONES para las diferentes unidades. Año 2025.

SG Prevención y Promoción de la Salud

Departamento Servicios Veterinarios

Departamento Salud Ambiental

SG Adicciones

SG Prevención riesgos Laborales

SG Servicios Administrativos

Unidad de Comunicación Externa

Sección Atención Ciudadanía y Registro

Departamento de Control de Vectores

Análisis de sugerencias y comentarios adicionales y propuestas de mejora

El análisis de los comentarios abiertos recogidos en la encuesta de satisfacción pone de manifiesto diversas áreas de mejora en relación con la contestación ofrecida a las reclamaciones presentadas por la ciudadanía.

De forma mayoritaria, los comentarios reflejan una percepción de falta de resolución efectiva del problema planteado, aun cuando la reclamación haya sido formalmente contestada. En numerosos casos, las personas usuarias manifiestan que la respuesta

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

recibida no se traduce en una solución concreta o en una mejora apreciable del servicio que motivó la reclamación, lo que genera una sensación de escasa utilidad del procedimiento.

Asimismo, se detecta de manera reiterada la percepción de respuestas genéricas o poco personalizadas, que no aportan información adicional relevante respecto a la ya conocida por la persona reclamante. Esta circunstancia contribuye a una valoración negativa de la contestación, al no responder de forma específica a las cuestiones planteadas ni aclarar suficientemente las actuaciones realizadas o previstas.

Otro aspecto destacado en los comentarios es la demora en la tramitación y contestación de las reclamaciones, señalándose en algunos casos plazos prolongados entre la presentación de la queja y la recepción de la respuesta. Según las personas encuestadas, estos retrasos pueden ocasionar el agravamiento de las situaciones denunciadas y reducen la percepción de eficacia del sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

Por otra parte, algunos comentarios expresan disconformidad con el contenido de los informes de contestación, cuestionando la exactitud de la información facilitada o la interpretación de los hechos expuestos en la reclamación. Aunque en determinados casos se reconoce el esfuerzo de respuesta, persiste el desacuerdo con las conclusiones trasladadas.

Finalmente, una parte de los comentarios pone el foco en el trato recibido por parte de determinados profesionales, señalando conductas percibidas como poco empáticas o inadecuadas. En estos casos, se considera que la contestación no aborda de manera suficiente los hechos relatados ni las implicaciones derivadas de los mismos.

Propuestas de mejora

A la luz del análisis realizado, se identifican las siguientes líneas de mejora orientadas a incrementar la calidad percibida y la utilidad de las respuestas a las reclamaciones:

- **Refuerzo de la orientación a la resolución**, incorporando en las contestaciones información clara sobre las actuaciones realizadas, las medidas previstas o, en su caso, las limitaciones existentes, con especial énfasis en el impacto real sobre el problema planteado.
- **Mejora de la personalización de las respuestas**, evitando modelos excesivamente genéricos y adaptando el contenido a las circunstancias concretas de cada reclamación, de manera que la ciudadanía perciba una atención individualizada.
- **Optimización de los plazos de tramitación**, mediante la cobertura de la plaza vacante en la UG SyR de la Jefatura de Negociado y la coordinación con las unidades implicadas en la elaboración de los informes de contestación, con el objetivo de reducir demoras y mejorar el cumplimiento de los tiempos establecidos.
- **Mayor claridad y precisión en los informes de contestación**, asegurando la coherencia y exactitud de la información facilitada, así como una adecuada contextualización de los hechos expuestos por la persona reclamante.
- **Refuerzo de la comunicación empática**, promoviendo un lenguaje claro, respetuoso y comprensivo, especialmente en aquellas reclamaciones que afectan a situaciones percibidas como sensibles por la ciudadanía.

Estas propuestas se plantean como elementos clave para avanzar en la mejora continua del sistema de Sugerencias y Reclamaciones, reforzando su utilidad como instrumento de escucha activa y de mejora de los servicios prestados.

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

Cuadro resumen: Problemas detectados y propuestas de mejora

Problemas detectados	Propuestas de mejora
Falta de resolución efectiva de los problemas planteados en las reclamaciones	Reforzar el enfoque de las contestaciones hacia la resolución, detallando las actuaciones realizadas y las medidas previstas
Percepción de respuestas genéricas o poco personalizadas	Adaptar las respuestas a cada reclamación concreta, evitando modelos estándar y proporcionando información específica
Demoras en la tramitación y contestación de las reclamaciones	Cobertura de la plaza vacante (Jefatura de Negociado de Registro) Mejorar la coordinación con las unidades implicadas para reducir los tiempos de emisión de informes de contestación
Insuficiente información sobre actuaciones realizadas o plazos previstos	Incluir de forma sistemática información clara sobre acciones adoptadas, límites existentes y plazos estimados
Disconformidad con el contenido o la exactitud de los informes de contestación	Reforzar la revisión de la información facilitada para garantizar coherencia, precisión y adecuada contextualización
Falta de abordaje de situaciones de trato percibido como inadecuado	Incorporar un enfoque más empático en las respuestas y valorar específicamente los hechos relativos al trato recibido
Sensación de escasa utilidad del sistema de Sugerencias y Reclamaciones	Potenciar la comunicación del papel del sistema como herramienta de mejora continua y feedback ciudadano

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID

Responsable de la Unidad Gestora
Gerente de Organismo Autónomo Madrid Salud

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 04/05/2026 11:59:24
CSV : CZYXLYUXUTVPJGPG

MADRID