

07 Atención al Ciudadano y Otros Proyectos de Calidad

7.1. INTRODUCCIÓN	231
7.2. INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL OBSERVATORIO DE LA CIUDAD	232
7.3. CARTAS DE SERVICIOS	233
7.4. SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, FELICITACIONES Y PETICIONES DE INFORMACIÓN (SYR)	236
7.5. AVISOS DE INCIDENCIAS.....	237
7.6. SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	238
7.7. UN ALCORQUE UN ÁRBOL.....	238

7.1. INTRODUCCIÓN

En el artículo 18 de la **Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local**, se establecen como derechos de los vecinos participar en la gestión municipal, ser informado previa petición y exigir la prestación de los servicios públicos cuya competencia corresponde a los municipios. Además, en el artículo 70bis3 se especifica que los municipios deben impulsar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos. También en el artículo 132.1 de esta ley, para los municipios de gran población, se establece la obligatoriedad de crear una Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Para desarrollar estos preceptos de la ley estatal, el Ayuntamiento de Madrid elaboró el **Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana (31.05.2004)**, destacando los siguientes artículos:

- Artículo 4: Derecho general de información a través de los medios que el Ayuntamiento establezca, incluyéndose las nuevas tecnologías.
- Artículo 7: Derecho de los ciudadanos al conocimiento de los Indicadores de la Gestión Municipal y creación de un Observatorio de la Gestión Municipal para evaluar los Servicios Públicos Municipales.
- Artículo 8: Creación de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, incluyéndose entre sus funciones canalizar las sugerencias y reclamaciones que los vecinos quieran realizar.

Este artículo se completa con los **decretos del Alcalde de 17 de enero de 2005 y de 6 de septiembre de 2006**, en los cuales se regula la **Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid**, especificándose en el artículo 1 las actividades que se incluyen, y que son las siguientes: la información y la orientación, el registro de solicitudes, escritos y comunicaciones, la gestión de sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, la gestión de procedimientos y la prestación de servicios.

- Artículo 28. Creación de una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Con estas premisas normativas, para cumplir el artículo 7 del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana se creó el **Observatorio de la Ciudad (Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006)**, un órgano colegiado del Ayuntamiento de Madrid que tiene como misión la evaluación de la gestión municipal y la difusión e información de los resultados a la ciudadanía, teniendo en cuenta especialmente la percepción que tiene la ciudadanía del funcionamiento y la calidad de los servicios municipales. Para ello recoge datos procedentes de varios sistemas de información, que son alimentados desde las diferentes unidades administrativas.

- **Sistema de Gestión Estratégica (SIGE)**: recoge información de la estrategia definida por el Gobierno de la Ciudad para lograr el modelo de ciudad al que se aspira (Ciudad cohesionada, con calidad de vida, sostenible, competitiva y bien gobernada).
- **Sistema de Gestión Operativa**: recoge información relativa al Programa Operativo de Gobierno (POG), instrumento de planificación, seguimiento y evaluación de los objetivos operativos que se fija el Gobierno de la Ciudad para un determinado mandato y de los proyectos y acciones que se deben llevar a cabo para conseguir tales objetivos.
- **Sistema de Gestión Presupuestaria**: recoge información relativa al Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid como instrumento de planificación y seguimiento de los ingresos y gastos que deben realizarse para desarrollar la misión del Ayuntamiento de Madrid según las líneas de acción y prioridades establecidas para cada ejercicio.

- **Sistema de Cartas de Servicios:** recoge información relativa a los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios para los que se han definido indicadores que permiten evaluar su grado de cumplimiento.
- **Sistema de Evaluación de Percepción Ciudadana:** reúne información relativa a las necesidades, preocupaciones e intereses de los ciudadanos y a su satisfacción con los servicios que les presta el Ayuntamiento de Madrid, utilizando para ello diversos estudios de opinión que quedan recogidos en el Banco de Estudios.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** recoge información relativa al funcionamiento de los servicios desde la perspectiva del ciudadano, analizando las sugerencias y reclamaciones que ellos presentan.

Todas las unidades municipales participan en mayor o menor medida en estos sistemas de información. Por una parte, actualizando anualmente los datos necesarios del POG, del SIGE o del Presupuestos en virtud de los servicios ofrecidos. Por otra, participando en los sistemas de comunicación con el ciudadano como las Cartas de Servicios o el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

Por ello, para lograr una administración más cercana a la ciudadanía, el Ayuntamiento cuenta con varios medios y canales de comunicación, a través de los cuales los ciudadanos pueden ponerse en contacto con el mismo. Estos canales son en la actualidad: el **telefónico** (teléfono 010), el **presencial** (red de Oficinas de Atención al Ciudadano - OAC) y los dos canales de **Internet**: la página web www.madrid.es y la cuenta de Twitter [@Lineamadrid](https://twitter.com/Lineamadrid).

A través de estos canales, se presta información al ciudadano y se facilita la realización de determinadas gestiones o trámites de forma más cómoda. Permite, por ejemplo, emitir una queja o una felicitación a través de la web, solicitar determinados servicios a través de formularios web o dar avisos y peticiones sobre diversas materias por medio del 010 o presencialmente (solicitud de cubos, papeleras, contenedores, limpieza de pintadas, reparación de mobiliario urbano, arbolado, calzadas, iluminación urbana y muchos otros), sin perjuicio de los medios tradicionales (escritos entregados en registros...).

7.2. INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL OBSERVATORIO DE LA CIUDAD

El Sistema de Gestión Estratégica recoge información de la estrategia definida para el Gobierno de la Ciudad. Esta estrategia se expresa a través de un conjunto de 27 objetivos, que se representan gráficamente en el mapa estratégico. La evaluación y el seguimiento del mapa se realiza a través de los indicadores que se han establecido para cada objetivo estratégico. Para la implantación de la estrategia definida para el Gobierno de la Ciudad, la gestión municipal se organiza en 18 Áreas de Acción, para las que se han definido unos Indicadores que aportan información para mejorar la prestación de los servicios a la ciudadanía.

Las competencias de la Dirección General de Zonas Verdes, Limpieza y Residuos se encuentran englobadas dentro de los siguientes 5 **objetivos estratégicos**:

- Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes.
- Incrementar y conservar el patrimonio natural de Madrid con la corresponsabilidad ciudadana.
- Optimizar la gestión del tratamiento de los residuos urbanos, garantizando el máximo respeto al medio ambiente.
- Recogida de residuos de fracciones resto y envases por habitante.

- Proseguir un nuevo modelo urbanístico que sustente la ciudad del futuro.

La Dirección General de Zonas Verdes, Limpieza y Residuos es responsable de los siguientes indicadores (englobados en las Áreas de Acción 7, Espacios Públicos, y 9, Medio Ambiente):

- Arbolado de alineación.
- Contenedores de papel-cartón y vidrio por cada 500 habitantes.
- Gasto en limpieza viaria.
- Índice de limpieza viaria.
- Recogida de residuos de fracción resto.
- Recogida de residuos de fracciones resto y envases.
- Recogida selectiva de residuos excepto fracción resto.
- Superficie de zonas verdes de conservación municipal.

7.3. CARTAS DE SERVICIOS

El sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid se crea en 2005 por mandato del alcalde y se rige por el Acuerdo de Junta de Gobierno de 2009, que derogó el inicial Decreto del Alcalde de 15 de noviembre de 2005).

Las Cartas de Servicios son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid pretende:

- Hacer visibles a la ciudadanía los servicios que se prestan.
- Comunicar las responsabilidades y los compromisos adquiridos de prestación de dichos servicios de acuerdo a unos estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos, las responsabilidades y obligaciones de la ciudadanía en relación con esos servicios.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados, para tratar de aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía.
- Promover la participación ciudadana.
- Potenciar la transparencia en la prestación de los servicios.
- Reafirmar su compromiso constante con la calidad de los servicios prestados y con la mejora continua de los mismos como un elemento clave de su cultura organizativa.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que participan en la prestación del servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

Son, por tanto, una herramienta de calidad que obliga a las unidades prestadoras de los servicios que disponen de una Carta de Servicios a analizar los procesos a través de los cuales ofrece los servicios a la ciudadanía y evaluar anualmente los mismos y los compromisos adquiridos.

Las Cartas de Servicio son elaboradas por un grupo de trabajo de la unidad prestadora del servicio u órgano directivo competente, cuyo titular es el responsable de la elaboración y gestión de la misma así como de los compromisos asumidos, coordinado por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, que, a su vez, redactan la Metodología de elaboración e implantación de las Cartas de Servicio en el Ayuntamiento de Madrid. Los grupos de trabajo pueden estar compuestos por varias unidades prestadoras de servicios, si la Carta de Servicios afecta a varios órganos. Una vez elaboradas y firmadas por el/los responsables de los

servicios, las Cartas se aprueban por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, y se publican en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid. También se pueden consultar en www.madrid.es.

La estructura de los contenidos de las Cartas de Servicios es la siguiente: introducción, datos de carácter general, normativa, derechos y responsabilidades, mecanismos y modalidades de participación, sistemas de sugerencias y reclamaciones, servicios prestados, compromisos de calidad y datos de carácter complementarios. Estos contenidos conforman el texto de la Carta de Servicios que se hace pública.

Los compromisos se miden a través de indicadores de calidad que se publican en el Observatorio de la Ciudad.

Cada año se evalúan los contenidos y se emite un informe anual de evaluación, donde se determina el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad, se indica la posible actualización de los contenidos e incluye:

- la evaluación del contenido de las cartas de servicios, vigencia de la información y compromisos establecidos y su grado de cumplimiento (recoge cambios sucedidos en servicios, organización...).
- la evaluación de las áreas de mejora detectadas y las acciones de mejora que se han llevado a cabo.
- las acciones de comunicación interna realizadas.
- la disponibilidad de las cartas de servicios para la ciudadanía.

La Dirección General de Zonas Verdes, Limpieza y Residuos es el órgano responsable de las siguientes tres Cartas de Servicios, colaborando, además, en la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones, que afecta a todo el Ayuntamiento. Esta Dirección General fue responsable, en el año 2013, de un total de 38 indicadores incluidos en las tres Cartas de Servicios.

Carta de Servicios de recogida y transporte de residuos

El día 5 de mayo de 2011 se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid la Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos. Es una Carta de Servicios elaborada conjuntamente con la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez; ambas direcciones tienen las competencias de recogida, transporte y tratamiento de residuos, lo que implica unos compromisos y evaluación comunes.

En los compromisos asumidos por la Dirección General de Zonas Verdes, Limpieza y Residuos en esta Carta de Servicios en materia de recogida y transporte de residuos, el grado de cumplimiento global en el año 2013 fue del 83,33%, habiéndose cumplido 5 de los 6 indicadores implicados.



Carta de Servicios de Parques y Jardines

La Carta de Servicios de Parques y Jardines fue aprobada en Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el día 13 de marzo de 2013, debiéndose realizar su primera evaluación en 2014. Puesto que se trata de una Carta en la que intervienen varias unidades gestoras, el grupo de trabajo está compuesto por todos los órganos responsables de los servicios en ella descritos, bajo la coordinación de la Dirección General de Zonas Verdes, Limpieza y Residuos.

El grado de cumplimiento global de los compromisos de esta Carta de Servicios en el año 2013 fue del 89,65%, habiéndose cumplido 22 de los 25 indicadores medidos.



Carta de Servicios de Arbolado Urbano

La Carta de Servicios de Arbolado Urbano fue aprobada en Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el día 12 de mayo de 2011. En los compromisos asumidos por la Dirección General de Zonas Verdes, Limpieza y Residuos en esta Carta de Servicios, el grado de cumplimiento global en el año 2013 fue del 100 % habiéndose cumplido los 5 indicadores implicados.



Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones

La Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones (SYR) fue aprobada en Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el día 10 de mayo de 2012. Al tratarse de un servicio que ofrecen todas las unidades del Ayuntamiento, su contenido y los compromisos adquiridos afectan a todo el Ayuntamiento. Esta Carta fue elaborada por un grupo de trabajo compuesto por algunas de las unidades gestoras de SYR, - entre ellas la Dirección General de Zonas Verdes, Limpieza y Residuos -, y coordinado por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, responsable del propio servicio.

7.4. SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, FELICITACIONES Y PETICIONES DE INFORMACIÓN (SYR)

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SYR) es coordinado por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública. El ciudadano introduce, a través de la web www.madrid.es, las sugerencias, reclamaciones, peticiones de información o incluso felicitaciones relativas a los servicios de Recogida de residuos, Limpieza Urbana, Conservación de Zonas Verdes... También los operadores del teléfono 010 o el personal que atiende las OAC pueden introducir esta información a través del sistema cuando un ciudadano emite una queja a través de dichos canales.

TABLA 6.1. Número de expedientes de Sugerencias, Reclamaciones, Peticiones de Información y Felicitaciones recibidas a 31 de diciembre de 2013, desagregadas por temas

NÚMERO DE EXPEDIENTES SYR	
Sugerencias y Reclamaciones recibidas a través del SyR	9.742
- Limpieza urbana	4.928
- Recogida de residuos	3.005
- Zonas Verdes, Parques y Árboles de Alineación	1.809
Peticiones de información recibidas a través del SyR	47
- Limpieza urbana	7
- Recogida de residuos	16
- Zonas Verdes, Parques y Árboles de Alineación	24
Felicitaciones recibidas a través del SyR	173
- Limpieza urbana	123
- Recogida de residuos	29
- Zonas Verdes, Parques y Árboles de Alineación	21
TOTAL	9.962

Según la información disponible en el sistema, la Dirección General de Zonas Verdes, Limpieza y Residuos recibió en 2013 un total de 9.742 sugerencias y reclamaciones, 47 peticiones de información y 173 felicitaciones.

En 2013, debido a la fusión de la Dirección General de Gestión Ambiental Urbana y la de Patrimonio Verde, se han sumado las Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones correspondientes a Zonas Verdes, Parques y Árboles de Alineación a las de Recogida de Residuos y Limpieza Urbana, por lo que no se pueden comparar los datos totales con respecto al año 2012. En cualquier caso, el número absoluto de SYR recibidas y tramitadas supone alrededor de 20% de las SYR totales recibidas por todas las unidades del Ayuntamiento (incluyendo las tributarias).

7.5. AVISOS DE INCIDENCIAS

En junio de 2013 se incorporaron al Sistema de Gestión de Avisos del Ayuntamiento de Madrid (Avisa2) las incidencias o avisos recogidos por los ciudadanos relativos a limpieza urbana y recogida de residuos. Las incidencias de zonas verdes, al igual que en otras áreas del Ayuntamiento, ya se tramitaban en este sistema con anterioridad. En zonas verdes, además, existe una diferenciación dentro del mismo sistema entre Avisos y Peticiones, según el contenido de la incidencia que comunica el ciudadano.

Los avisos tramitados mediante este sistema son, en su mayor parte, dados de alta por Línea Madrid (a través del teléfono 010 o presencialmente en las Oficinas de Atención al Ciudadano), y son gestionados por los servicios municipales y las empresas concesionarias de los diferentes servicios.

Con la implantación de este sistema se mejoran los tiempos de resolución de incidencias, al recibir inmediatamente los avisos de los ciudadanos tanto las empresas concesionarias de los servicios como el personal municipal que comprueba su resolución. Esto conlleva un ahorro de medios y tiempo de tramitación.

En el segundo semestre de 2013 también se diseñó una aplicación móvil (app) para dar avisos a través de dispositivos móviles, cuyo contenido se integraría en el sistema Avisa en 2014.

TABLA 6.2. Número de avisos recepcionados a 31 de diciembre de 2013, desagregados por temas

NÚMERO DE AVISOS RECEPCIONADOS		
Limpieza		46.716
	Limpieza en general	23.709
	Recogida de muebles	20.772
	Nevadas y/o heladas	76
	Papeleras	2.057
	Otros	102
Recogida de Residuos		50.792
	Ropa y Escombros	2.544
	Incidencias relacionadas con contenedores de resto y envases	37.031
	Incidencias relacionadas con contenedores de papel y vidrio	7.303
	Cambio de ubicación de contenedores	1.307
	Vaciado de contenedores	2.602
	Incidencias relacionadas con puntos limpios	5
Zonas Verdes		15.140
Avisos	Arbolado Viario	6.222
Avisos	Zonas Verdes	7.190
Peticiones	Arbolado Viario	887
Peticiones	Zonas Verdes	841
TOTAL AVISOS Y PETICIONES		112.648

7.6. SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Para ciertos tipos de trámites o comunicación de ciertos tipos de incidencias, existe otro canal de comunicación que puede utilizar el ciudadano: la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid, que se encuentra en la web municipal, en el siguiente enlace:

<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.619dfa2990e56405bb8d69f6ecd08a0c/?vgnextoid=518aa38813180210VgnVCM100000c90da8c0RCRD>

Para cada uno de los trámites que figuran en esta página se especifican en cuáles de las cuatro modalidades (en línea, por teléfono, por correo electrónico o presencialmente) pueden ser realizados, así como los impresos y/o formularios (según la modalidad) necesarios. Un elevado número de estos trámites están relacionados con las zonas verdes, la limpieza de los espacios públicos y la recogida de los residuos, siendo, por tanto, competencia de esta Dirección General.

7.7. UN ALCORQUE UN ÁRBOL

La web www.unalcorqueunarbol.com pone a disposición del ciudadano las particularidades de cada uno de los árboles de las calles de la ciudad (no los de los parques y jardines, zonas de titularidad privada o zonas de reciente urbanización aún no recepcionadas por el Ayuntamiento), permitiendo la interacción ciudadano-árbol. La filosofía de la aplicación es facilitar la colaboración ciudadana para poder atender mejor los casi 300.000 árboles de alineación que pueblan las calles de Madrid, una de las ciudades del mundo con más árboles de

alineación. Esta herramienta alberga todo el inventario de árboles, aportando información y permitiendo la solicitud de actuaciones de mejora y plantaciones.

