

*INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LA
-DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y
PROTECCION CIVIL-
AÑO 2018*

El objeto del informe es analizar las sugerencias y reclamaciones recibidas en esta Unidad Gestora durante el año 2018.

Con su elaboración se da cumplimiento tanto a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que las distintas unidades administrativas redactarán, anualmente, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas; como al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones 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.

Además, debe tenerse en cuenta el Acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid en sesión de 23 de diciembre de 2016 donde se aprobó la elaboración de un informe que identifique áreas de mejora en aquellas materias que hayan sido reclamadas por los ciudadanos.

1. DATOS DE GESTIÓN DE LAS SyR RECIBIDAS EN 2018

1.1. ENTRADA

Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	Sugerencia	21
	Reclamación	83
	Felicitación	135
	Total	239

Evolución interanual por tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	2016	2017	2018	% Evolución 2018 / 2017
DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	Sugerencia	30	24	21	-12,50%
	Reclamación	93	102	83	-18,63%
	Felicitación	35	115	135	17,39%
	Total	158	241	239	-0,83%

1.2. CLASIFICACIÓN DE LAS SYR

Materias y submaterias

Unidad	Materia	Submateria	Total
DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	Atención Ciudadana	Otras dependencias municipales	2
		Total	2
	Seguridad y Emergencias	Bomberos	40
		SAMUR	184
		Protección Civil	8
		Policía Municipal	1
		Total	233
	Empleo	Promoción del Empleo	1
		Oposiciones y Concursos	3
		Total	4
	Total		239

Localización por Dependencia municipal o Distrito

Unidad	Dependencia Municipal	Total
DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	SIN CALIFICAR	152
	S.G Samur	87
	Total	239

1.3. TRAMITACIÓN

(Es importante recordar que, en función del número de SyR activas, aún en tramitación, los datos de los apartados anteriores pueden variar)

Estado de tramitación

		Total Activas	Archivada sin respuesta	Contestada	No admitida	Total Terminadas	Total Entrada
DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	Sugerencia	1	0	16	4	20	21
	Reclamación	7	0	70	6	76	83
	Felicitación	3	0	130	2	132	135
	Total	11	0	216	12	228	239

Tiempo medio de respuesta (de contestadas e inadmitidas)

Unidad	Tiempo Medio días Naturales
DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	35,79

2. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS SyR

Se trata de realizar un análisis de todas las SyR tramitadas por la unidad gestora que permita:

2.1. La determinación de áreas de mejora de la prestación de servicios o de la ejecución de las actividades municipales (A partir del análisis y tipificación de las SyR se identificarán los problemas, deficiencias, incidencias y la frecuencia de su ocurrencia. Ello tanto respecto a fallos de la prestación del servicio, como a percepciones negativas de la ciudadanía, aun cuando la prestación se haya realizado correctamente).

2.2. La definición de medidas concretas de mejora por cada área de mejora determinada y el calendario de implantación de estas. (En el caso de que algunas medidas se hayan implantado en el mismo año 2018, si es posible, evaluación de resultados).

Por tanto, estos son los contenidos recomendados del análisis y del informe que debe presentar cada unidad gestora del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

1- Actuaciones ya realizadas durante el año 2017

Tras las actuaciones llevadas a cabo en el 2017, el problema del ruido sigue siendo la principal reclamación ciudadana respecto de Bomberos. Ahora bien, es preciso indicar que las reclamaciones en este sentido han disminuido notablemente con respecto a años anteriores.

Si nos gustaría recalcar la disminución de reclamaciones con respecto al año anterior, con 20 reclamaciones, 10 sugerencias y 10 felicitaciones. Ello es muestra de que las medidas que estamos acometiendo tienen un resultado favorable.

Distinguimos tres tipos de ruidos:

- Utilización de las señales acústicas en los recorridos hacia las intervenciones

Poco se puede hacer al respecto, ya que los sistemas luminosos y acústicos son la principal forma de avisar de la presencia y asistencia a una emergencia de los vehículos de Bomberos, ya que la finalidad de estos mecanismos es evitar posibles accidentes en su desplazamiento. Además, como ya hemos expuesto en algún informe anterior, los vehículos de Bomberos respetan la normativa que le afecta, el Reglamento General de Circulación (Real Decreto 1428/2003, de 21 noviembre), y la ordenanza de protección contra la contaminación acústica y térmica de Madrid.

- Utilización de la megafonía interna de los parques

La megafonía en los parques tiene un uso necesario para la comunicación interna de los bomberos, debido a que las dependencias son grandes. En todo caso, hemos contactado a través de notas internas y comunicación verbal con los jefes de parque y de turno para que el uso se realice con cautela, en determinado horario y solo para las comunicaciones que sean imprescindibles.

- Señales acústicas de los semáforos situados en las salidas de los parques

Este es el tercer tipo de reclamación que recibimos de los ciudadanos en referencia al ruido. Estas quejas las tenemos localizadas principalmente en un parque de bomberos, el de San Bernardo.

Al respecto tenemos que indicar que solicitamos al Departamento de Tecnologías del Tráfico que nos informara sobre el cumplimiento de la normativa de aplicación de las sirenas exteriores instaladas en el Parque de Bomberos de la calle San Bernardo. Con fecha 19 de abril de 2018, nos notificaron a través de un informe el Departamento de Tráfico, y nos indicaba que estábamos en los parámetros regulados en la Ordenanza, en concreto el artículo 39 de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica que fija los límites de emisión de alarmas que emitan sonido al medio ambiente exterior en 85 dBA, medidos a 3 metros de distancia y en la dirección de máxima emisión sonora. Además nos comunican que su horario de funcionamiento es de lunes a domingo de 8:00 a 21:00 horas.

En cuanto a las RRSS, en el año 2018 se han contestado una media de 125 preguntas tanto en twitter como Facebook relacionados con distintos temas, dando solución al 90% de las consultas y derivando al correo de la Dirección General y al de la División de Comunicación de Bomberos, para aquellas cuestiones que precisaban contestación mediante otro formato. No contabilizamos la gran cantidad de felicitaciones que recibimos por estos canales.

Las RRSS las gestionamos como una herramienta de acercamiento hacia el ciudadano, a través de una interacción directa y rápida, resolviendo muchas cuestiones sin necesidad de tramitar documentación escrita, que por otra parte es necesaria para determinadas materias.

En todo caso, seguiremos con las medidas adoptadas en el año 2017, potenciándolas si cabe aún más, como indicaremos en el apartado siguiente.

2- Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

De cara al próximo año, seguiremos una misma línea, además, continuaremos con la política de sensibilizar y concienciar a los responsables de las Inspecciones, Unidades, Suboficiales Jefes de Área y Jefes de turno de los parques, la problemática derivada de la sugerencias y reclamaciones, fruto de los datos obtenidos en el año 2018.

TECNICAS.- Este apartado deviene de otros informes anteriores, pero estimamos que es importante continuar con este tipo de iniciativas, que por otra parte, están dando buen resultado. Por ello, incidiremos a través de comunicados a los parques de Bomberos, de que a la hora de utilizar las sirenas electrónicas se haga de forma responsable, y se tengan en cuenta las franjas horarias tanto de día como de noche. Esto es debido a que los vehículos de Bomberos que permiten el cumplimiento de la ordenanza de protección contra la contaminación Acústica y Térmica de Madrid cuentan con dos niveles de intensidad sonora. Pero ante todo, quién debe decidir cuándo y cómo utilizar las sirenas electrónicas son los Bomberos Conductores, ya que ellos en los recorridos deberán valorar la situación en particular.

Al respecto se incidirá de nuevo en:

Utilizar el sistema de sonido amortiguado en determinados casos:

- Utilizar de forma responsable el sonido amortiguado, como sistema que actualmente llevan instalados los nuevos vehículos de Bomberos.
- Franja nocturna, con la diligencia debida.
- Circulación fluida sin densidad de tráfico.
- Circulación o adelantamientos en vías de más de un carril por sentido, cuando no exista densidad de tráfico.
- Cruces con semáforo en verde y sin densidad de tráfico.
- Cuando en las proximidades del lugar del siniestro, las características del mismo lo recomienden, por ejemplo: intentos de autolisis, intervención de unidad psiquiátrica.
- Cercanía a hospitales.
- En la salida de nuestros parques, siempre que sea posible.
- En todos aquellos casos no descritos, en los que su uso pueda suponer algún perjuicio o causar alteraciones del orden público.
- No hacer uso del claxon para advertir de su circulación en servicio de urgencia, si no es preciso.

NOTAS DE SERVICIO INTERNAS.- Se continuará concienciando respecto de la megafonía en los parques, incidiendo en medidas, tales como:

- 1) Reducir la potencia de salida del audio del pasillo y de las cocheras si es preciso.
- 2) Estudiar posibles acciones o campañas de concienciación por medio de cartelería interna.
- 3) Colocar en el puesto del telefonista donde no exista, un esquema donde se explica con claridad el funcionamiento del pupitre en el uso de la sectorización y se conciencia al usuario sobre el uso correcto de la megafonía.

INTERACTUACION, INFORMACION Y CONSULTAS CON EL CIUDADANO EN LAS REDES SOCIALES-

Para el año 2019, es necesario que continuemos utilizando las RRSS de Bomberos para informar al ciudadano de aquellas cuestiones que más demandas tienen, y que posteriormente recibimos en las dependencias en forma de Sugerencias y Reclamaciones.

Fecha

Firma del Responsable de la Unidad Gestora