



# INFORME | 2020 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES



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

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

El objeto del informe es analizar las sugerencias y reclamaciones recibidas en esta Unidad Gestora durante el año 2020.

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.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- .-Análisis de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2020.
- .-Indicación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.
- .-Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

En la actualidad la Dirección General de Emergencias y Protección Civil se encuadra en el Área de Portavoz, Seguridad y Emergencias, y se subdivide en dos Subdirecciones, la Jefatura del Cuerpo de Bomberos de Madrid y la subdirección de Samur-PC, por lo que los cuadros explicativos de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas se muestran en conjunto para los dos servicios aludidos según la siguiente distribución:

Unidad	Materia	Submateria	Total Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	Seguridad y Emergencias	Bomberos	<b>64</b>
		SAMUR	
		Protección Civil	
		<b>Total</b>	
	Empleo	Oposiciones y Concursos	
		<b>Total</b>	
	<b>Total</b>		



Con más detalle y profundidad de las SyR presentadas se muestra el siguiente cuadro:

Unidad	Submateria	Categoría	Total Número Solicitudes	
DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	Oposiciones y Concursos -Empleo	VALOR NULO EN ORIGEN		
		<b>Total</b>		
	Bomberos -Seguridad y Emergencias	VALOR NULO EN ORIGEN		<b>2</b>
		01 Percepción de asistencia inadecuada		<b>1</b>
		02 Percepción de trato inadecuado		<b>1</b>
		05 Genérica de ruidos de sirenas		<b>11</b>
		06 Otros		<b>49</b>
		<b>Total</b>		<b>64</b>
	SAMUR -Seguridad y Emergencias	VALOR NULO EN ORIGEN		
		1. SAMUR- PC		
		01 Percepción de asistencia inadecuada		
		05 Genérica de ruidos de sirenas		
		06 Otros		
		<b>Total</b>		
	Protección Civil - Seguridad y Emergencias	VALOR NULO EN ORIGEN		
		02 Percepción de trato inadecuado		
		06 Otros		
		<b>Total</b>		
	<b>Total</b>			



Y circunscribiéndonos al ámbito concreto de nuestra competencia, en el Cuerpo de Bomberos se han recibido las siguientes:

Bomberos -Seguridad y Emergencias	VALOR NULO EN ORIGEN	<b>2</b>
	01 Percepción de asistencia inadecuada	<b>1</b>
	02 Percepción de trato inadecuado	<b>1</b>
	05 Genérica de ruidos de sirenas	<b>11</b>
	06 Otros	<b>49</b>
	<b>Total</b>	<b>64</b>

El análisis detallado de las SyR recibidas durante el año 2020 y referidas al Cuerpo de Bomberos, nos lleva a la conclusión de que no existe un tema único y concreto sobre el que se incida por parte de los ciudadanos como motivo principal para efectuar la SyR, toda vez que del análisis en profundidad podemos desglosar de las mismas en:

- 15 Felicitaciones
- 4 Sugerencias
- 43 Reclamaciones



Para el Cuerpo de Bomberos, el principal motivo de preocupación deberían ser estas últimas, toda vez que nuestro compromiso con la ciudadanía implica la prestación del mejor servicio posible.

Si procedemos a analizar con más detalle, la mayor parte de las reclamaciones presentadas están relacionadas con el ruido, y más concretamente con el producido por nuestros vehículos en los desplazamientos hacia las intervenciones.

Tenemos que aclarar que este tipo de reclamaciones tienen difícil solución, puesto que para acudir a las intervenciones requiere hacerlo siempre en el tiempo más breve posible y con las mayores garantías posibles de seguridad (tanto para los ciudadanos como para el personal de bomberos) que puedan implementarse, por lo que el empleo de señales acústicas y luminosas, según establece el Reglamento General de la Circulación se hace imprescindible, hecho que puede causar molestias a determinados ciudadanos en algunas ocasiones, sobre todo cuando los vehículos salen de las cocheras; toda vez que estos hechos son apreciados con diferente criterio y sensibilidad por las personas, y siempre teniendo en cuenta que nuestros vehículos tienen adaptados los sistemas acústicos a la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica.

Respecto a este tema tan sensible para nuestros ciudadanos, tenemos que tener en cuenta que los vehículos de Bomberos disponen de un mecanismo de regulación de la intensidad sonora de los dispositivos acústicos que reduzca la misma (atenuador), durante el período nocturno, cuando circulen por zonas habitadas, a unos niveles comprendidos entre 70 y 90 dB(A), medidos a 3 metros de distancia y en la dirección de máxima emisión.

Tenemos otras 25 reclamaciones, que abarcan temas diversos, entre los que podemos señalar como relevantes las referidas a los ruidos producidos en los parques de bomberos, debidos principalmente por la actividad durante las 24 horas del día los 365 días del año, bien sea por los ejercicios, prácticas y maniobras que se realizan para mantener las capacidades técnico-prácticas necesarias para el desarrollo de la profesión, por mantenimiento de las instalaciones y vehículos, o por la simple vida diaria que en ellos se desarrolla. El resto, se refieren a intervenciones de diferente índole, con una gran variedad, repartidas en materias de prevención, intervenciones, accesibilidad de vehículos y cuestiones de servicio.

Distinguimos 4 reclamaciones de temática de abejas/avispa, las cuales han sido resueltas de forma escrita y también telefónica, de manera que los ciudadanos sepan cómo actuar ante situaciones de peligro y explicándoles nuestros procedimientos de protección de las abejas.



**2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2020 o aprobadas para su ejecución en 2021 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Cada vez que se recibe una SyR, se analiza la misma con profundidad con la intención de determinar las causas que la han originado, procediéndose siempre que sea posible a ponernos en contacto telefónico con la persona interesada y obtener conocimiento detallado de los hechos, ya que en muchas ocasiones no se explican claramente en la SyR presentada en el Registro.

En el caso de que se trate de reclamaciones por intervenciones, se consulta a su vez el Parte de Intervención elaborado tras cada una de nuestras actuaciones, poniéndonos en contacto con el personal que actuó en ella con la intención de aclarar con más detalle lo ocurrido.

O bien nos dirigimos a las diferentes Inspecciones, Unidades o Divisiones para solicitar información, aclaración o emisión del correspondiente informe sobre el asunto de su competencia.

Una vez contestada la SyR al ciudadano que la planteó, se elabora de forma interna una nota que se dirige a los lugares donde se originaron las circunstancias que motivaron la SyR, o a las personas afectadas, con la intención de evitar en la medida de lo posible la recurrencia de hechos o conductas, y que se puedan plantear de nuevo SyR por los mismos motivos.

Además se informa a los mandos responsables del Parque y de la Zona correspondiente para que tenga conocimiento de ello y actúen en consecuencia.

**3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS** de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Hay que señalar el incremento del número de contestaciones realizadas a través de las RRSS del Cuerpo de Bomberos, y más concretamente en Facebook y Twitter. Puesto que son los canales preferidos para interactuar con las administraciones públicas por parte de los ciudadanos, pues se constituyen como el canal más rápido y directo para resolver dudas, aclarar conceptos o proporcionar opiniones sobre nuestro Servicio.

Respecto a las respuestas del año 2020, son las siguientes:



\*Respuestas de Facebook

2020	RESPUESTAS
ENERO	7
FEBRERO	9
MARZO	49
ABRIL	91
MAYO	31
JUNIO	20
JULIO	10
AGOSTO	11
SEPTIEMBRE	7
OCTUBRE	3
NOVIEMBRE	10
DICIEMBRE	12
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>

\*Respuesta de Twitter

2020	RESPUESTAS
ENERO	70
FEBRERO	79
MARZO	373
ABRIL	243
MAYO	173
JUNIO	80
JULIO	95
AGOSTO	82
SEPTIEMBRE	100
OCTUBRE	129
NOVIEMBRE	46
DICIEMBRE	77
<b>TOTAL</b>	<b>1547</b>

\*Hay que indicar que las preguntas en Twitter por su formato son más cortas y en Facebook son más detalladas y largas, aproximándose más a las contestaciones que se dan vía SyR.

Por último, en cuanto a las felicitaciones emitidas vía RRSS, no se hace estadística, puesto que las mismas constituyen un número muy elevado y son realizadas de forma muy variada, pero, se envían a Jefatura todas ellas, adhiriendo el parte de intervención en el caso de estemos ante actuaciones en siniestros.

En todo caso, seguiremos con las medidas adoptadas en el año 2020, potenciándolas si cabe aún más, con la finalidad de prestar cada vez un mejor servicio en la Ciudad de Madrid.

Madrid, 19 de febrero de 2021