



INFORME | 2019 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES



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 objeto del informe es analizar las sugerencias y reclamaciones recibidas en esta Unidad Gestora durante el año 2019.

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 2019.

Indicación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2019 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2020.

Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2019.



1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2019.

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 El Cuerpo de Bomberos de Madrid y Samur-PC, por lo que los cuadros explicativos de las SyR presentadas se presentan en conjunto para las dos subdirecciones aludidas según la siguiente distribución:

Unidad	Materia	Submateria	Total Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	Seguridad y Emergencias	Bomberos	35
		SAMUR	156
		Protección Civil	7
		Total	198
	Empleo	Oposiciones y Concursos	62
		Total	62
	Total		260



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	62
		Total	62
	Bomberos -Seguridad y Emergencias	VALOR NULO EN ORIGEN	7
		01 Percepción de asistencia inadecuada	1
		02 Percepción de trato inadecuado	1
		05 Genérica de ruidos de sirenas	6
		06 Otros	20
		Total	35
	SAMUR -Seguridad y Emergencias	VALOR NULO EN ORIGEN	55
		1. SAMUR- PC	22
		01 Percepción de asistencia inadecuada	6
		05 Genérica de ruidos de sirenas	1
		06 Otros	72
	Total	156	
	Protección Civil - Seguridad y Emergencias	VALOR NULO EN ORIGEN	3
		02 Percepción de trato inadecuado	1
		06 Otros	3
		Total	7
	Total		260



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	7
	01 Percepción de asistencia inadecuada	1
	02 Percepción de trato inadecuado	1
	05 Genérica de ruidos de sirenas	6
	06 Otros	20
	Total	35

El análisis en detalle de las SyR recibidas durante el año 2019 y referidas al Cuerpo de Bomberos, nos lleva a la conclusión de que no hay 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:

- 9 Felicitaciones
- 7 Sugerencias
- 19 Reclamaciones



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

Pero si analizamos 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 a las intervenciones.

Sin embargo este problema tiene difícil solución, puesto acudir las intervenciones requiere hacerlo siempre en el tiempo más breve pero 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; 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 normativa sobre ruidos de la Ciudad de Madrid.

Otra de las quejas recurrentes de los ciudadanos viene referida a los ruidos producidos en los parques de bomberos al tener estos 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 de reclamaciones, abarcan temas diversos pero sin un motivo recurrente, lo que nos lleva a pensar que son debidas a hechos y circunstancias puntuales, y refiriéndose alguna de ellas a simples demandas de información.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2019 o aprobadas para su ejecución en 2020 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 con la persona interesada y obtener conocimiento detallado de los hechos que en muchas ocasiones no se explican claramente en la SyR presentada en el Registro.

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.

Se informa además al mando responsable del Parque y de la Zona correspondiente para que tenga conocimiento de ello y actúe en consecuencia.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2019

Todo lo anterior nos indica que la línea de actuación adoptada por el Cuerpo de Bomberos es la correcta, puesto que se aprecia una ligera disminución respecto a las presentadas por la ciudadanía en el año anterior.

No podemos terminar sin hacer referencia a las RRSS del Cuerpo de Bomberos, y más concretamente a Twitter y Facebook, puesto que cada vez con mayor frecuencia son adoptadas como el canal preferido 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.

Durante 2019 y teniendo en cuenta que las RRSS del cuerpo no tuvieron actividad entre el 2 de agosto y el 3 de noviembre, se respondieron a través de ellas más de 1000 cuestiones, rediriéndoles al lugar apropiado cuando ello era pertinente por cuestiones de competencia o formato en la respuesta a proporcionar.

En cuanto a las felicitaciones emitidas de esta forma, no se hace estadística, puesto que las mismas constituyen un número muy elevado y son realizadas de forma muy variada-

En todo caso, seguiremos con las medidas adoptadas en el año 2019, 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 2020