

# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCIÓN GENERAL DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL  
(BOMBEROS)

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 2022, 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 todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

La Dirección General de Emergencias y Protección Civil se encuadra en el Área de Portavoz, Seguridad y Emergencias, de ella dependen los servicios de SAMUR-Protección Civil y el Cuerpo de Bomberos, circunscribiéndose este informe solamente a las SyR concernientes al Cuerpo de Bomberos de Madrid.

Vamos a analizar, por tanto, las causas que han determinado la presentación de SyR relacionadas con este servicio:

### BOMBEROS

Con referencia al Cuerpo de Bomberos encontramos que a través del sistema de SyR se han presentado en el año 2022 un total de **51** escritos aludiendo a distintos motivos relacionados con el Cuerpo de Bomberos de Madrid, además hay que añadir otros 6, que a pesar de ir dirigidos contra el Cuerpo de Bomberos hacen referencia a cuestiones de diversa índole y cuya responsabilidad queda fuera del mismo, como es el caso de las reiteradas cuestiones relativas a oposiciones o concursos, por lo que se han derivado a las instancias correspondientes.

El análisis detallado de las SyR recibidas durante el año 2022 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 de los 51 escritos presentados podemos desglosar las mismas en 12 felicitaciones, 6 sugerencias y 30 reclamaciones.



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

Procediendo a analizar este grupo con más detalle comprobamos que en muchas ocasiones los escritos de reclamación presentados no son estrictamente reclamaciones, sino que tratan de temas varios, y son presentados mediante la aplicación de SyR ante el desconocimiento de elección de la vía correcta para plantearlos, así tenemos 22 reclamaciones reconducidas (no consideradas reclamaciones) a diferentes tipos de peticiones respecto al servicio de Bomberos:

- En 8 ocasiones se refieren a temas de seguridad, accesibilidad urbanística o prevención de incendios, pidiendo información sobre el asunto o el inicio de acciones.
- Del mismo modo, encontramos otras 8 solicitudes solicitando una intervención del Cuerpo de Bomberos, en estos casos, y dada la importancia que podría tener el asunto, inmediatamente se ha comunicado con los interesados para indagar sobre el asunto y la permanencia en el tiempo de la situación a la que aluden, siendo en varias ocasiones en las que de oficio, y tras hacerles saber que ante cualquier peligro lo mas inmediato es la llamada al 112, se ha puesto en conocimiento de la jefatura de guardia y se han activado recursos operativos al lugar indicado.
- Otras 3 reclamaciones tampoco pueden considerarse como tales, puesto que son solicitudes de "partes de intervención" sobre actuaciones en las que han sido afectados.
- 3 reclamaciones más son simplemente peticiones de información sobre el servicio.
- Finalmente, tenemos 8 reclamaciones a las que podríamos considerar estrictamente como tales.



El bloque de reclamaciones que nos afecta de manera más recurrente es el relativo a los ruidos, cuatro (4) de ellas relativas a los parques de bomberos en su discurrir diario, y una (1) relativa a los vehículos de bomberos y las molestias que generan los sistemas de aviso acústico de los que disponen, siendo los vecinos colindantes a los mismos los más afectados, puesto que al ser centros de trabajo con una actividad permanente durante las 24 horas del día los 365 días del año y desarrollarse en ellos las necesarias tareas de trabajo junto a las derivadas de la simple convivencia o asueto del personal que permanece de guardia, se producen ruidos y en ocasiones molestias que afectan a los vecinos, circunstancia que se incrementa en periodo veraniego a causa de la apertura de las ventanas en las viviendas por el calor.

Otras dos (2) reclamaciones proceden de una misma persona y están relacionadas con una única intervención.

Y finalmente, otra (1) reclamación versa sobre la presencia de bomberos en redes sociales privadas.

Con relación a los 6 escritos considerados como sugerencias, se pueden distinguir dos (2) de ellos referidos a información sobre cuestiones de prevención de incendios, uno (1) de contacto, otro (1) de difícil calificación, y solo dos (2) son estrictamente sugerencias, y como tales, han sido tenido en cuenta para su posible aplicación.

Finalmente, hacemos alusión a las 12 felicitaciones recibidas, lo que nos enorgullece plenamente, y refleja el sentimiento de la ciudadanía ante intervenciones del Cuerpo de Bomberos.

En el caso de los escritos presentados este año 2022 también nos encontramos con 9 que, aunque fueron dirigidos al Cuerpo de Bomberos, fueron devueltos a la Unidad Coordinadora para su envío a la Unidad Gestora correspondiente.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

### **BOMBEROS:**

Cada vez que se recibe una SyR en Bomberos, se analiza la misma en profundidad, con la intención de determinar las causas que la han originado, procediendo a ponernos en contacto telefónico con la persona interesada (siempre que este dato se haya incluido en el escrito de la reclamación) y de este modo obtener conocimiento detallado de los hechos, ya que en muchas ocasiones no se explican claramente en la SyR presentada, y después, siempre que proceda, y ofreciendo las correspondientes disculpas, nos ponemos en contacto con los responsables de los parques afectados mediante el correspondiente escrito, para que desde allí, y de primera mano, se pueda hacer

conocedor al personal de la situación generada, y tratar de evitar que se reitere el problema.

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, ofreciendo para ello 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.

Una vez contestada la SyR al ciudadano que la planteó, paralelamente 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, con el objetivo de que tomen las medidas necesarias para reconducir las situaciones reclamadas. Normalmente se hacen recordatorios de las normas, principalmente en los relevos de turnos y también con charlas a todos los bomberos implicados, y en algunas ocasiones se procede a la emisión desde Jefatura del Cuerpo de Ordenes del Cuerpo o Notas Informativas alusivas a la situación detectada.

También 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, con su respuesta, elaborar la contestación.

En caso necesario, se procede a obtener información para su resolución a los entes competentes y, si es el caso, 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 de esta en el expediente personal de los felicitados.

### **3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.**

## **BOMBEROS:**

Sobre el seguimiento y evaluación de las acciones llevadas a cabo, tenemos que explicar que cada vez que se produce una reclamación, independientemente de la materia de que se trate (intervenciones, ruidos y molestias en parques, prevención, etc.), llevamos a efecto un protocolo de comunicación con los mandos responsables de los parques, jefatura y dotaciones con la finalidad de que sean los primeros conocedores de aquellas reclamaciones que les afectan directamente. Esto ha hecho que durante este año han disminuido las reclamaciones presentadas, pasando de 41 durante el año 2021 a las 30 de este año 2022.

Tenemos que recalcar que, siempre que la ciudadanía indique su teléfono en la reclamación o sugerencia, nos ponemos en contacto con ellos con el objeto de entablar una conversación y saber con más detalle el motivo de su reclamación, y sobre todo para darles aclaraciones o una información del asunto mucho más minuciosa, bastando en muchos casos con esta acción para dar satisfacción a la reclamación planteada.

Desde la Unidad Gestora, hablamos directamente con los mandos responsables para darles a conocer cómo se gestionan las reclamaciones de nuestros ciudadanos, qué medidas se toman y qué grado de difusión tienen las mismas.

Durante este año 2022, como medida a destacar, y ante la reiteración de hechos que se estaban produciendo relativos al parque 6º de Bomberos, se procedió a convocar a todos los mandos responsables de los distintos turnos a una reunión conjunta para informarles y tratar este tema, tras la cual han disminuido drásticamente las reclamaciones relacionadas con el citado parque de bomberos.

Todas aquellas reclamaciones referidas a actuaciones en siniestros se explican con detalle al ciudadano para que sepa cómo trabajamos y en base a qué procedimientos. De esta forma, entienden perfectamente situaciones que antes no llegaban a comprender. En los casos en que el escrito en realidad se solicita una información, esta se anticipa telefónicamente, sin perjuicio de la posterior respuesta por escrito.

Entendemos que se podría hacer un análisis más profundo en cuanto a la cultura ciudadana y tratar de mejorar la formación al personal respecto de estos temas de convivencia y relaciones con la ciudadanía, y para ello, sería necesario incluir esta materia entre los planes formativos tanto de nuevo ingreso como de reciclaje de todo el personal del Cuerpo de Bomberos.

Hay que señalar que también se realizan contestaciones a las preguntas y alusiones que nos hacen a través de las RRSS del Cuerpo de Bomberos, y más concretamente en Facebook, Twitter e Instagram, pues se constituyen como el canal más rápido y directo para resolver dudas, aclarar conceptos o proporcionar información sobre nuestro Servicio.

Por último, en cuanto a las felicitaciones, mencionamos que durante 2022 hemos recibido 12 a través del sistema de SyR, aunque son mucho más numerosas las recibidas vía RRSS o correo electrónico, tanto de Jefatura como de la Unidad de Comunicación; no se hace estadística con ellas, puesto que las mismas constituyen un número elevado y son realizadas de forma muy variada.

Como resumen final, solo queda constatar la mejora en cuanto al número de SyR recibidas durante este año, pasando de las 41 reclamaciones presentadas en 2021 a la 30 del 2022, manteniéndose las 6 Sugerencias del 2021 en el 2022 y alcanzando las 12 felicitaciones en 2022 cuando en el 2021 se recibieron 6.

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