

INFORME | 2021 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES
GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL

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 2021, 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 2021.
- **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 2021.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

En la actualidad 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 las siguientes:

Bomberos -Seguridad y Emergencias-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL-	1
	01 Percepción de asistencia inadecuada	4
	02 Percepción de trato inadecuado	2
	03 Percepción de tiempo excesivo de respuesta	2
	05 Genérica de ruidos de sirenas	9
	06 Otros	36
	Covid-19	1
	Total	55

El análisis detallado de las SyR recibidas durante el año 2021 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 6 felicitaciones, 6 sugerencias y 41 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.

Si procedemos a analizar con más detalle, en esta ocasión tenemos que destacar la disminución del número de reclamaciones presentadas respecto al año anterior, más si cabe puesto que entre ellas tenemos 10 referidas a situaciones concretas derivadas del temporal "Filomena" y el consiguiente caos que se creó en la Ciudad, y que de no haber tenido lugar habría supuesto un descenso brusco de las reclamaciones con afección a nuestro servicio.

El bloque de reclamaciones que nos afecta de manera más recurrente es el relativo a los ruidos.

En esta ocasión podemos observar un incremento de las reclamaciones referidas a los ruidos relacionados con los parques de bomberos, y que se circunscriben

muy especialmente a los vecinos colindantes a los mismos, 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 cuyas viviendas se orientan hacia los patios de los parques, circunstancia que se incrementa en periodo veraniego a causa de la apertura de las ventanas en las viviendas por el calor.

En todas estas reclamaciones se procede a la puesta en comunicación con el reclamante y la obtención de primera mano de la información que en ocasiones no se puede plasmar al escribir, tras lo cual y después de ofrecerse 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 una de las primeras posiciones, la cual deseamos seguir conservando, ofreciendo para ello a la ciudadanía el mejor servicio posible en cada momento.

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.

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, procediéndose a ponernos en contacto telefónico con la persona interesada y de este modo 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 el Parte de Intervención elaborado tras cada una de nuestras actuaciones y nos ponemos 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, 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.

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.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021.

BOMBEROS:

Respecto al 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, 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.

Tenemos que indicar que, siempre que la ciudadanía indique su teléfono en la reclamación o sugerencia, nos ponemos en contacto, con el objeto de entablar una conversación y saber con más detalle el motivo de su reclamación, y sobre todo para darles una información del asunto mucho más minuciosa.

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

Todas aquellas reclamaciones sobre actuaciones en siniestros se explican con detalle para que sepa el ciudadano cómo trabajamos y en base a qué procedimientos. De esta forma, entienden perfectamente situaciones que antes no llegaban a comprender. Cuando se trata de intervenciones, siempre nos ponemos en contacto telefónico para dar una explicación lo más pormenorizada posible, donde el ciudadano pregunta todas las dudas que tiene al respecto.

Sin embargo, entendemos que hay que 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 opiniones sobre nuestro Servicio.

Por último, en cuanto a las felicitaciones, mencionamos que solo hemos recibido 6 a través del sistema de SyR y aunque son numerosas las emitidas 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.

En todo caso, Bomberos seguirá con las medidas adoptadas en el año 2021, potenciándolas si cabe aún más, con la finalidad de prestar cada vez un mejor servicio en la Ciudad de Madrid.