

INFORME | 2023 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES
GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE BOMBEROS

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

En este año 2023 se ha recibido 58 escritos de la ciudadanía que tenían algún tipo de relación directa con el Cuerpo de Bomberos de Madrid; además encontramos que a través del sistema de SyR se han presentado también 14 comunicaciones que fueron devueltas, desde nuestra Unidad a la Unidad Coordinadora, por hacer alusión a temas de otra índole y ser competencia de otras unidades gestoras.

Como es habitual, tras el análisis detallado de las SyR recibidas durante el año 2023 y referidas al Cuerpo de Bomberos llegamos a la conclusión de que no existe un tema único y concreto sobre el que se incida por parte de la ciudadanía para interponer una SyR, y las mismas se desglosan en: 37 Reclamaciones, 8 Sugerencias y 13 Felicitaciones.



Procediendo a analizar los escritos con más detalle comprobamos, que en muchas ocasiones los motivos 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 e incluso desconociendo el interlocutor final que debería responderles.

En esta ocasión, entre todos los temas planteados destacan los referidos a cuestiones relacionadas con la seguridad y la prevención, debido a que después de grandes sucesos o catástrofes se activa en la ciudadanía una preocupación por su propia seguridad, lo que los lleva a plantarse algunas dudas sobre situaciones con las que se encuentran en los lugares públicos, así han aumentado hasta 13 las reclamaciones presentadas en relación con este ámbito.

El siguiente grupo más numerosos de reclamaciones planteadas tienen que ver con la solicitud de intervenciones del Cuerpo de Bomberos, realizando la petición mediante esta fórmula de SyR cuando en realidad deberían haber utilizado el teléfono de emergencias 112.

Otro grupo muy recurrente de reclamaciones presentadas suele ser el relacionado con ruidos y sirenas, este año hemos recibido 6, cuatro de ellas aludiendo directamente al nuevo parque provisional de la calle Federica Montseny, pues se trata de una zona residencial que ahora se ha visto sorprendida por la instalación de un parque de bomberos y la necesidad de salir con sirenas para avisar al resto de conductores cada vez que se dirigen a una intervención. En este sentido, se ha realizado una campaña de información al personal para hacerles conocedores del problema, y de momento se ha conseguido que no continúen llegando reclamaciones.

El resto son solicitudes variadas sobre: cuestiones de aclaración de datos de una reclamación anterior ya planteada, la comunicación de que otra reclamación ya ha sido resuelta, la solicitud de información sobre actuaciones realizadas o

sobre los procedimientos de intervención o la forma de actuar del Cuerpo de Bomberos.

Cuestión aparte, es el tema de las denominadas Sugerencias, puesto que bajo esta denominación la ciudadanía interpone cuestiones de distintos ámbitos encontrando que en esta anualidad se han interpuesto 8 escritos, de los cuales 5 se refieren directamente a solicitudes de intervenciones del Cuerpo de Bomberos, 2 a solicitudes de campañas de concienciación sobre prevención tras el incendio acaecido en la sala de fiestas en Murcia, otra sobre la concentración de personas en la Plaza de España, y por último 1 de ruidos relativos a sirenas.

Es de destacar la labor de comunicación que en cuestiones de prevención se realiza por parte del Cuerpo de Bomberos a través de las redes sociales en las que participa, publicando en todos los canales información y consejos que intentan elevar la cultura de prevención entre la ciudadanía. A través de estas RRSS se establecen canales de comunicación directos donde, en numerosas ocasiones, se realizan preguntas y resuelven cuestiones que en ningún caso son contabilizadas.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

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 antes las correspondientes disculpas, nos ponemos en contacto con los responsables de los parques afectados telefónicamente (o mediante el correspondiente escrito), para que desde allí, y de primera mano, se pueda hacer conocedor al personal de la situación generada, tratando de evitar que se reitere el problema. Se actúa de manera similar cuando el problema detectado afecta a una inspección del servicio o se necesite una información concreta por parte de cualquier otro interlocutor.

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 y obtener la información necesaria para elaborar la contestación de la reclamación.

Una vez contestada la SyR a quien 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 se tomen las medidas necesarias para reconducir las situaciones reclamadas. Normalmente se hacen recordatorios de las normas, principalmente en los relevos de turnos y también se realizan charlas con los bomberos o personal implicado, y en algunas ocasiones se procede a la emisión desde Jefatura del Cuerpo de Órdenes del Cuerpo o Notas Informativas alusivas a la situación detectada.

También, cuando el caso lo requiere, 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 que, con su respuesta, se elaborare la contestación.

En algunas circunstancias, para su resolución es necesario solicitar información de los entes competentes y, si es el caso, en ocasiones 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 2023.

Al igual que en años anteriores, el Cuerpo de Bomberos de Madrid se mantiene con un número muy bajo de reclamaciones recibidas, recordemos que sólo se han recibido 37 escritos, de los cuales: 2 eran aclaraciones de una anterior interpuestas por las mismas personas, 12 solicitudes relacionadas con la prevención ciudadana, 6 solicitudes de intervención, 9 solicitando información por diversas cuestiones, quedando realmente como reclamaciones estrictas las 8 relacionadas con molestias por ruido de vehículos, actividades o instalaciones.

El Cuerpo de Bomberos es uno de los servicios públicos mejor valorados en la encuesta de satisfacción ciudadana, y año tras año luchamos por prestar el mejor servicio posible a la ciudadanía, por ello nos satisface la posición en la que nos encontramos.

Todo lo anterior nos reafirma en la necesidad de continuar informando al personal cada vez que se reciba un escrito de este tipo para hacerle participe del hecho y se haga todo lo posible para corregir el problema o resolver la situación, y así prestar un servicio de excelencia a la Ciudad de Madrid.

Enrique López Ventura
Director General de Bomberos
Firma electrónica