



ÁREA DE : B 5-8EA B 7 8VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN TERRITORIAL,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN



# INFORMES ANUALES SyR

## Unidades Gestoras



## **INFORMES DE LAS UNIDADES GESTORAS DEL SISTEMA SYRG 201**

### **1.- COORDINACIÓN GENERAL DE ALCALDÍA**

**GABINETE DE LA ALCALDÍA  
D.G. OFICINA DIGITAL**

### **2.- ÁREA DE GOBIERNO DE LA VICEALCALDÍA**

**DIRECCION GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA**

### **3.- ÁREA DE GOBIERNO DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS**

**DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL  
DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL**

### **4.- ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE**

**DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS  
DIRECCION GENERAL DE DEPORTE  
DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL  
DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES**

### **5.- ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO**

**DIRECCION GENERAL DE COMERCIO Y HOSTELERÍA  
DIRECCION GENERAL DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO**

### **6.- AREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD**

**SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DEL AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD  
DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES  
DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION  
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS  
DIRECCION GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL  
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ  
D.G. DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE LA MOVILIDAD**





## **7.- ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO**

**DIRECCION GENERAL DE EDIFICACIÓN**  
**DIRECCION GENERAL DE GESTIÓN URBANÍSTICA**  
**DIRECCION GENERAL DE PLANEAMIENTO**  
**DIRECCION GENERAL DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**  
**DIRECCION GENERAL DE VIVIENDA, REHABILITACIÓN Y REGENERACIÓN**

## **8.-AREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y PERSONAL**

**DIRECCION GENERAL DE CONTRATACIÓN Y SERVICIOS**  
**DIRECCION GENERAL DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

## **9.- ÁREA DE GOBIERNO FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL**

**DIRECCION GENERAL DE PREVENCION Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO**  
**D.G. CONCILIACIÓN Y COOPERACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**  
**D.G. DE ATENCIÓN PRIMARIA, INTERVENCIÓN COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIAS, INFANCIA, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**

## **10.- ÁREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS**

**DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO**  
**DIRECCION GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS**  
**DIRECCION GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DEL ESPACIO PÚBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS**

## **11.-DISTRITOS**

**1-ARGANZUELA**  
**2-BARAJAS**  
**3-CARABANCHEL**  
**4-CENTRO**  
**5-CHAMARTÍN**  
**6-CHAMBERÍ**  
**7-CIUDAD LINEAL**  
**8-FUENCARRAL – EL PARDO**  
**9-HORTALEZA**  
**10-LATINA**



**11-MONCLOA - ARAVACA**

**12-MORATALAZ**

**13-PUENTE DE VALLECAS**

**14.-RETIRO**

**15.-SALAMANCA**

**16.-SAN BLAS-CANILLEJAS**

**17.-TETUÁN**

**18.-USERA**

**19.-VICÁLVARO**

**20.-VILLA DE VALLECAS**

**21.-VILLAVERDE**

**12.- ORGANISMOS AUTÓNOMOS**

**AGENCIA DE ACTIVIDADES**

**INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

**AGENCIA PARA EL EMPLEO**

**MADRID SALUD**

**13.- EMPRESAS MUNICIPALES**

**CLUB DE CAMPO VILLA DE MADRID**

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS FUNERARIOS Y CEMENTERIOS DE MADRID, S.A.**

**EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO**

**EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID**

**MADRID CALLE 30, S.A.**

**EMPRESA MERCAMADRID, S.A.**

**MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, S.A.**



ÁREA DE: B 5-8EA B 7 8VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN G8EE-GB E-4?,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA



MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

GABINETE DE LA ALCALDÍA

---

## ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS EN EL AÑO 2019

Para realizar un análisis preciso de las SyR recibidas en la Oficina de la Alcaldía, es imprescindible contextualizar la peculiar situación de la misma en el organigrama municipal. En principio hay que tener en cuenta que se trata de una unidad que no presta servicios directos a los ciudadanos, al no poseer competencias de gestión, que sí tienen las Áreas de Gobierno y los Distritos. En este sentido, desde esta Oficina no se realizan propuestas directas de mejora de los distintos servicios públicos, ya que ello supondría interferir en los ámbitos de actuación de cada Área de Gobierno o Distrito.

Sin embargo, hay SyR que se refieren a políticas o actuaciones públicas que trascienden del ámbito competencial de un Área de Gobierno, o a decisiones transversales que afectan a diversos órganos. Esos son los supuestos que suelen asignarse y son respondidos por la Oficina de Alcaldía, y que en el año 2019 han supuesto un total de **970 entradas**.

En las sugerencias y reclamaciones que han tenido entrada en esta unidad gestora durante 2019, existen una serie de temas concretos, que por su reiteración denotan un interés específico para los ciudadanos que dirigen sus mensajes a los responsables del Ayuntamiento, o en muchos casos, al Alcalde directamente. Estos temas son los siguientes:

**1.-** La cuestión que ha suscitado el mayor número de quejas es la **celebración de eventos multitudinarios**, y las molestias que generan a causa de ruidos, falta de limpieza y restricciones a la movilidad. De hecho, 315 reclamaciones (el 32,47 % del total), se refieren a estas celebraciones, lo que supone un incremento con respecto al 2018, en el que este concepto supuso recibir 110 reclamaciones (el 22,49% del total). Estas quejas se distribuyen así:

- Más de la mitad de estas quejas son a causa de la **celebración de conciertos en el entorno Ifema-Valdebebas**, 169, que suponen el 17,42% de todas las entradas. Las dificultades para la movilidad, y sobre todo el exceso de ruido, son los motivos principales.
- Sigue en importancia la celebración del **Orgullo LGTBI**, con 85 entradas (8,76% del total), a causa de las molestias en general por ruidos y restricciones a la movilidad, y sobre todo, por la permanencia de baños portátiles en los espacios públicos, en particular durante días después de haber finalizado este evento.
- Las opiniones contrarias a la celebración de **Maratones** son 37 (un 3,81% del total), motivadas por los inconvenientes para la movilidad.



- Por último, la celebración de la **final de la “Champions League”** supuso la recepción de 15 quejas (1,54%).

2.- En 2019 ocupa el segundo lugar en volumen de quejas un asunto novedoso, que en años anteriores no se produjo, al menos en esta Oficina: un total de 136 reclamaciones por el servicio de autobuses para ver las luces de Navidad (**Naviluz**), el 14,02% del total. De ellas, 13 reclamaciones (1,34%), solicitan que no se privatice el servicio, y que lo siga prestando la EMT. La mayoría, 123 quejas (12,68% del total), son por el mal funcionamiento del servicio, en particular de su página web, que presentaba dificultades para obtener entradas.

3.- La sensibilidad hacia la **presencia de banderas en los espacios públicos** ha tenido también cabida durante el 2019, con un total de 49 entradas (el 5,05% del total). Más concretamente, 29 reclamaciones (2,98%), se referían a la necesidad de cambiar algunas banderas por deterioro o colocar banderas en determinados lugares, y al contrario, 20 entradas (2,06%), solicitaban la retirada de banderas, sobre todo de dos lugares: de la fachada principal del edificio de Cibeles, y del mástil del barrio de Montecarmelo.

4.- Otro asunto novedoso son las quejas suscitadas por **llamadas telefónicas durante la última campaña electoral a domicilios particulares**. Aunque éste asunto no es de gestión municipal propiamente dicha, se señala por su incidencia, con un total de 42 quejas, lo que supone un 4,32% del total.

5.- El quinto tema en importancia es la **falta de limpieza**. De estas 28 quejas, que suponen el 2,88% del total, 19 de ellas se refieren expresamente a la presencia de excrementos caninos y la necesidad de analizar el ADN de los mismos, para localizar y multar a los dueños. Las quejas por este concepto experimentan una disminución con respecto a 2018, cuando hubo 36 entradas, que supusieron un 7,36% del total.

6.- Otro asunto novedoso en 2019 son las reclamaciones contra la **reversión de la calle Galileo a su situación anterior** a la reforma realizada por el anterior Gobierno municipal. Son 27 quejas (2,78%).

7.- Lo relacionado con la aplicación de la **Ley de la Memoria Histórica** (Ley 52/2007, de 26 de diciembre), disminuye en interés con respecto a años anteriores. Así, si en 2018 este asunto ocupaba el 14,51% de las sugerencias y reclamaciones, con 71 entradas, en 2019 hubo 26 entradas, bajando el porcentaje al 2,68% del total. De estas 26 quejas, 15 se muestran a favor de su aplicación, mientras que 11 lo hacen en su contra.

8.- Por último, en menor medida se recibieron reclamaciones sobre otros asuntos, como el total de 16 entradas que se muestran en contra de la **acampada de protesta** que se mantuvo en el Paseo del Prado al inicio de esta legislatura municipal (el 1,64%), las 10 reclamaciones contra la **ocupación ilegal de edificios y viviendas** (1,03%), las 6 quejas por la utilización de animales vivos en la **Escuela de Tauromaquia** (0,61%), o 5 quejas por la presencia de vendedores ambulantes ilegales (el llamado "**top manta**"), que suponen tan sólo el 0,51% del total, mientras que en el año 2018 las quejas por este mismo motivo fueron 39, es decir, el 7,97% del total.



Fdo.: Fernando Romero Angulo  
Consejero Técnico

El Gabinete analiza las reclamaciones que ha resuelto. Las medidas adoptadas se encuentran en los informes de las unidades gestoras del Área de Gobierno



MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL

Información de Firmantes del Documento



MADRID

LUISA ANA BLANCO LOSADA - SUBDIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Emisor: FNMT-RCM-27/02/2020 17:05:18  
CSV : 9801FFD7251B23CE



9801FFD7251B23CE



Información de Firmantes del Documento



LUISA ANA BLANCO LOSADA - SUBDIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Emisor: FNMT-RCM-27/02/2020 17:05:18  
CSV : 9801FFD7251B23CE



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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

El mayor porcentaje de reclamaciones las motiva el mal funcionamiento de los diferentes servicios o componentes de la Sede Electrónica y el registro Electrónico General que se activan para la cumplimentación, firma y presentación en formato electrónico de solicitudes, la falta o insuficiencia de un soporte en la navegación a los usuarios.

Sobre los fallos de los diferentes componentes se han de destacar las dificultades con los sistemas de identificación y firma y con las anotaciones del registro electrónico, categorías en las que se pueden agrupar la mayoría de las reclamaciones.

Se han producido varios periodos en los que los sistemas fallaban en cuanto a caídas del sistema, uso de certificados electrónicos, especialmente con los de representantes de persona jurídica.

Destaca también un fallo en el sistema de pago, que en aquellos trámites que llevan incluido el pago, imposibilitan el proceso o se realiza el pago pero no el registro de la solicitud, que manifiesta más un problema de usabilidad que de fallo técnico.

Se repite como motivo habitual de reclamación la imposibilidad de modificar cambios en los datos del sistema de usuario y contraseña del Ayuntamiento para acceder a Mi Carpeta. Opción que se eliminó por cuestiones técnicas y no se ha recuperado, lo que motiva que el único medio para solicitar este cambio sea a través del Sistema SyR. No son en esencia reclamaciones, pero al carecer de un sistema de soporte es el medio que se puede utilizar. Como ocurre con otros supuestos en los que los reclamantes en realidad solicitan una ayuda, soporte o información de cómo realizar un trámite.

Por lo que respecta al Registro, la principal causa de reclamación ha sido los fallos en la conexión con el archivo electrónico por cuya causa se realizaban anotaciones sin la documentación adjunta o se impedía realizar la anotación. El resto de reclamaciones obedecen básicamente a errores en las anotaciones manuales o a su visualización en "Mi Carpeta".

Destacando en este ejercicio las reclamaciones generales por la implantación de la obligación de presentación electrónica a determinados colectivos en aplicación del Reglamento de Ordenación del Personal modificado en 2019 y la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica aprobada en 2019.



## 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.

En esta materia las principales actuaciones realizadas han sido:

- Todas las detecciones de mal funcionamiento se comunican al responsable tecnológico, IAM y se ponen avisos en la propia Sede si se trata de fallos que tienen una duración superior a un día y en el caso del Registro se comunican a todas las oficinas y gestores en su caso.
- Se utilizan los posibles canales de avisos en el Sede para advertir de las deficiencias y forma de actuar, se incluyen preguntas frecuentes y videos explicativos de la forma de tramitación para evitar errores, recalando en la modalidad de trámites con pago.
- En los sistemas de identificación y firma y para facilitar el uso y mejorar el rendimiento se está estudiando las posibilidades de implantar el Sistema Cl@ve en su integridad y no únicamente en lo referente a certificados electrónicos, evitando errores de comprensión y uso de los sistemas de usuario y contraseña.
- Atención puntual de los posibles fallos de programación de los diferentes formularios.
- Por parte de Línea Madrid se pone a disposición de los ciudadanos un chat interactivo para resolución de dudas en la presentación de solicitudes en el Registro Electrónico general.

Aunque estaban planificadas para 2019, han existido actuaciones que no han sido posible implementarlas, como todas las mejoras técnicas y de usabilidad en la aplicación de Registro, o el nuevo sistema de solicitudes para presentación a procesos selectivos. Estas actuaciones se prevén desarrollarlas en 2020.

Sí se han realizado varias propuestas de mejora del sistema de usuario y contraseña del Ayuntamiento y su posible sustitución por el Sistema Cl@ve de la Administración General del Estado que se implantará una vez la Administración General del Estado finalice sus desarrollos y se presente un sistema completo que permita eliminar el actual sistema de identificación de usuario/contraseña del Ayuntamiento.



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

Con IAM se han definido y realizado diferentes actuaciones técnicas para paliar los fallos en las anotaciones de Registro y su conexión con archivo electrónico en el primer semestre lo que ha supuesto una disminución de los fallos de desconexión y por tanto de las reclamaciones durante el resto del ejercicio.

Muy positivo también el chat de ayuda a la navegación e información, aunque se pone de manifiesto la necesidad de personal especialista o un segundo nivel de soporte en cuestiones técnicas.

Se han reducido considerablemente las reclamaciones sobre la programación de los formularios electrónicos así como del sistema de pago y registro.



#### Información de Firmantes del Documento



# **ÁREA DE GOBIERNO DE LA VICEALCALDÍA**

# INFORME | 2019 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



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 de este informe es analizar las Sugerencias y Reclamaciones recibidas en la Unidad Gestora: Dirección General de Atención a la Ciudadanía 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, elaborado mediante Acuerdo de 4 de diciembre de 2008 de la Junta de Gobierno de la Ciudad 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 aprobada el 10 de mayo de 2012 y cuya última fecha de revisión es de mayo de 2019, en ella se establece la que se analizará anualmente las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de las unidades del Ayuntamiento de Madrid que hayan recibido más de 10 al año. Debiendo todas estas unidades elaborar un informe en el que detallan el análisis realizado y las acciones de mejora identificadas, aprobadas ya implantadas o para poner en marcha, con el fin de solucionar los problemas detectados.

Además, debe tenerse en cuenta el Acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid en sesión ordinaria de 23 de diciembre de 2016 donde se aprobó la elaboración de un informe que identifique áreas de mejora en aquellas materias que hayan sido reclamadas por la ciudadanía.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2019

### Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	Sugerencias	136
	Reclamaciones	2.331
	Felicitaciones	594
	<b>Total</b>	<b>3.061</b>

### Evolución interanual por tipo de expediente.

<i>Unidad</i>	<i>Tipo Expediente</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>% Evolución 2018 / 2019</i>
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	Sugerencia	272	174	71	136	91,5%
	Reclamación	1.356	1.277	796	2.331	192,8%
	Felicitación	447	515	245	594	142,4%
	<b>Total</b>	<b>2.075</b>	<b>1.966</b>	<b>1.112</b>	<b>3.061</b>	<b>175,2%</b>

### Clasificación de las SyR por Materias y Submaterias

<b>Materia</b>	<b>Submateria</b>	<b>Total</b>
Atención Ciudadana	Redes Sociales	34
	Cita previa	48
	Avisos	22
	Oficinas de Atención al Ciudadano	1.695
	Teléfono 010	1.189
	Chat en línea	1
	Registro Presencial	9
	Registro Electrónico	1
	Otras dependencias municipales	2
	Página Web	48
	<b>Total</b>	<b>3.049</b>
Medio Ambiente	Recogida de Residuos	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Movilidad, Transportes y Multas	Madrid Central	10
	<b>Total</b>	<b>10</b>
Administración de la Ciudad y Hacienda	Padrón de Habitantes	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>		<b>3.061</b>

### Localización por Dependencia municipal o Distrito

Unidad	Dependencia Municipal	Total
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	SIN CALIFICAR	1.581
	OAC ARGANZUELA	109
	OAC BARAJAS	37
	OAC CARABANCHEL	89
	OAC CENTRO	92
	OAC CHAMARTIN	104
	OAC OAC CHAMBERÍ	80
	OAC CIUDAD LINEAL	59
	OAC FUENCARRAL - EL PARDO	62
	OAC HORTALEZA	39
	OAC LATINA	52
	OAC MONCLOA - ARAVACA	82
	OAC MORATALAZ	80
	OAC NUMANCIA	20
	OAC PUENTE DE VALLECAS	69
	OAC RETIRO	71
	OAC SALAMANCA	50
	OAC SAN BLAS	28
	OAC SANCHINARRO	60
	OAC TETUÁN	51
	OAC USERA	38
	OAC VICÁLVARO	34
	OAC VILLA DE VALLECAS	81
	OAC VILLAVERDE	72
	Oficina Auxiliar de Aravaca	15
	Oficina Auxiliar de El Pardo	3
Oficina Auxiliar de Valverde	3	
<b>Total</b>	<b>3.061</b>	

### Estado de tramitación

		Archivada sin respuesta	Contestada	No admitida	Total Terminadas	Total Entrada
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	Sugerencias	0	129	7	136	136
	Reclamaciones	1	2.269	61	2.331	2.331
	Felicitaciones	0	589	5	594	594
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2.987</b>	<b>73</b>	<b>3.061</b>	<b>3.061</b>

### Tiempo medio de respuesta

Unidad		Tiempo Medio Días Naturales 2019	Tiempo Medio Días Naturales 2018
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	<b>Total</b>	<b>15,82</b>	<b>21,89</b>

(Año 2019 tiempo Medio en días Naturales: Sugerencias 19,02; Reclamaciones 18,11; Felicitaciones 6,12)

**Tabla SYR 2019 (con inclusión de las submaterias)**

CATEGORÍA UNIDAD (ACTUAL)	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA												OTROS <sup>1</sup>	2019		2018		△
	010	OAC	WEB	Registro presencial	Registro electrónico	RRSS	CHAT En Línea	Recogida Residuos	SYR	Cita Previa	Avisos Madrid	Otras Dep,		Movilidad, Transportes y Multas	Padrón de Habitantes	Tota	%	
VALOR NULO EN ORIGEN -DG TRANSP. Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-	371	43	7	2	0	11		0	0	4	4	0	0	442	14,4% <sup>3</sup>	0	0,00%	
1. Información general	154	343	39	1	0	3	1	0	0	1	0	0	0	542	17,60%	780	31,59%	-30,51%
2. Impresos	1	1	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	2	0,06%	9	0,36%	-77,77%
02.1 Información General. Tiempo de Espera	47 48	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56	1,8% <sup>2</sup>			
3. Información urbanística	2	36	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	38	1,24%	41	1,66%	-7,31%
4. Registro	1	206	0	5	1	2	0	0	0	0	0	0	0	215	7,02%	163	6,60%	31,90%
04.1 Registro. Tiempo de Espera	1	70	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	72	2,35%			
5. Cita previa	36	129	1	0	0	0	0	0	0	40	0	0	0	206	6,72%	156	6,32%	32,05%
6. Padrón	19	547	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	568	18,55%	203	8,22%	179,80%
06.1 Cita Previa. Tiempo de espera para obtenerla	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0,29%			
7. Censo electoral	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0,32%			
8. Cambio domicilio permisos tráfico	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,16%	3	0,12%	66,66%

<sup>1</sup> En la categoría Otras Dependencias, está incluida 1 SYR relativa a Avisos y Peticiones sin tipificar bien la submatéria de Atención a la Ciudadanía.

CATEGORÍA UNIDAD (ACTUAL)	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA												OTROS <sup>1</sup>	2019		2018		△
	010	OAC	WEB	Registro presencial	Registro electrónico	RRSS	CHAT En Línea	Recogida Residuos	SYR	Cita Previa	Avisos Madrid	Otras Dep,	Movilidad, Transportes y Multas Padrón de Habitantes	Tota	%	Total	%	
9. Tributos periódicos	27	4	0	0	0	0		0	0	0	0	0		31	1,01%	34	1,38%	-8,32%
09.1 Padrón. Tiempo de Espera para obtener cita previa	1	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	1,11%			
10. SER	98	42	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	141	14,60%	107	4,33%	31,77%
11. Firma electrónica	1	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0,58%	18	0,73%	0,00%
12. Tarjeta azul <sup>2</sup>	2	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0,45%	9	0,36%	55,55%
12.1 Tarjeta Azul. Tiempo de espera para obtener cita previa.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
13. Avisos y peticiones	47	0	1	0	0	3	0	1	0	0	17	1	0	70	2,28%	85	3,44%	-17,64%
14. Sanciones tráfico	54	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62	2,02%	61	2,47%	1,63%
15. Peticiones servicios sociales	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,09%	4	0,16%	-25,00%
16. Teleasistencia	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,13%			
17. No especificado	66	144	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	215	7,02%			
18. Centros abiertos	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,06%			
19. Tarjeta Madridmayor.es	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,06%			
20. Usuario y Contraseña	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,06%			
21. Bicicleta Pública	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,22%			



CATEGORÍA UNIDAD (ACTUAL)	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA												OTROS <sup>1</sup>	2019		2018		△
	010	OAC	WEB	Registro presencial	Registro electrónico	RRSS	CHAT En Línea	Recogida Residuos	SYR	Cita Previa	Avisos Madrid	Otras Dep,	Movilidad, Transportes y Multas Padrón de Habitantes	Tota	%	Total	%	
22. Áreas de Prioridad Residencial (APR)	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,16%	190	7,70%	-97,36%
23. Censo de locales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
24. Catastro	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,09%	1	0,04%	200,00%
25. Tarjeta de Vecindad	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0		1	0,04%	100,00%
26. Madrid Central	214	26	0	0	0	10	0	0	0	1	0	0	10	261	8,52%	13	0,53%	1907,69%
27. Cierre por Aforo en la OAC	0	3	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	3	0,09%	9	0,36%	-66,66%
28. Cierre OAC por motivos técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00	00	0	0				
29. Insuficiente personal en la OAC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
30. Sugerencias y Reclamaciones	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,16%			
Trato inadecuado	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,13%			
Tiempo de espera/saturación	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0,32%			
<b>Total</b>	<b>1187</b>	<b>1699</b>	<b>48</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>47</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>3061</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.469</b>	<b>100,00%</b>	<b>23,97%</b>

## **VER ANEXO 1**

### **TABLA DE SYR TRAMITADAS CON SUGERENCIAS DE MEJORA EN 2019**

Una vez realizado el análisis de las causas que han motivado las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2019 por Línea Madrid (Dirección General de Atención a la Ciudadanía), se procede a indicar las Áreas en las que pueden desarrollarse acciones de mejora, las actuaciones realizadas durante 2019 para la implantación de las mismas así como las propuestas de actuación previstas en un futuro próximo.

Las **ÁREAS DE MEJORA** detectadas por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía (DGAC / Línea Madrid) a partir del análisis de las sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía, o propuestas directamente por ella, se centran tanto como en los distintos canales de Línea Madrid (Oficinas de Atención a la Ciudadanía-OAC, teléfono 010, Twitter de Línea Madrid, página web [www.madrid.es](http://www.madrid.es)) como en los servicios prestados por éstos (cita previa, Padrón, autorizaciones SER, pago de tributos, Tarjeta Azul, información, etc.)

Dichas áreas de mejora tienen como objetivo facilitar la información y las gestiones a la ciudadanía, así como simplificar los procesos de gestión. Podemos agrupar las áreas de mejora detectadas en cinco grandes grupos:

- 1. Mejora de la información disponible en la web municipal**
- 2. Mejoras realizadas en las aplicaciones corporativas**
- 3. Mejora en los servicios**
- 4. Mejoras en las instalaciones**
- 5. Mejora en la atención e información prestadas por los distintos canales de Línea Madrid**

Las acciones y medidas ejecutadas durante el año 2019 se analizarán siguiendo el esquema de estos cinco Grupos de Mejora.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS EN 2019

A partir de cada una de las áreas de mejora detectadas durante 2019, la Dirección General de Atención a la Ciudadanía ha llevado a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones concretas:

### 1. Mejora de la información disponible en la web municipal:

- Reelaboración de los mensajes de ayuda publicados en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) detectados por la ciudadanía como heterogéneos y poco claros en su contenido.
- La información y comunicación ciudadana durante el proceso de tramitación de un aviso es percibida por la ciudadanía como deficiente. En marzo de 2018 se incorpora el número de referencia al poner un aviso. Durante 2019 estaba pendiente informar detalladamente de su cierre. Actualmente Informática del Ayuntamiento de Madrid continúa trabajando en dicha aplicación, para que en un futuro próximo la persona que pone el aviso reciba directamente la información completa de cómo se ha resuelto éste, y que reciba dicha información a través de SMS, correo electrónico o push de la app móvil (en función de los canales de comunicación que haya seleccionado previamente). Se prevé su implantación a lo largo de 2020.
- Respecto a los contenidos de [www.madrid.es](http://www.madrid.es) relativos a las instalaciones, se ha incluido información sobre accesibilidad completa a los mismos.
- La información recibida a través del Sistema de Peticiones de Información, no ha cumplido las expectativas de la ciudadanía según información analizada a través de las SyR. El 9 de enero se ha instalado el Servicio CHAT ON LINE a través de [www.madrid.es](http://www.madrid.es) durante las 24 horas con el objeto de dar información general concerniente a Madrid, lo que ha permitido un descenso del 50% de las peticiones de información y con ello del número de reclamaciones.
- El asistente virtual o CHAT BOT se ha instalado el 16 de diciembre ofreciendo información automática de los eventos relativos a la navidad: alumbrado, belenes, cabalgatas etc lo que ha permitido un descenso de llamadas al 010 solicitando dicha información y facilitando su acceso a la ciudadanía.
- Respecto a la información relativa a la convocatoria de oposiciones, se pone de manifiesto al analizar las SyR relativas a esta materia, la dificultad de acceso y la mala organización del espacio [www.madrid.es/oposiciones](http://www.madrid.es/oposiciones) se ha trabajado durante el año 2019 en este espacio para hacerlo más dinámico, y donde la información sea más completa.
- Se ha detectado la dificultad para controlar el aforo en las actividades que requieren inscripción o reserva previa, se ha propuesto durante 2019 la generación de códigos QR en los formularios de inscripción, siendo factible su implantación en la actualidad. Falta fomentar el uso de esta funcionalidad en los distritos que alegan dificultades, como la imposibilidad de comprar lectores de códigos.

## 2. Mejoras realizadas en las aplicaciones corporativas:

- Las SyR han permitido conocer como el procedimiento de Tarjeta Azul es percibido por la ciudadanía como complejo y poco claro. En julio de 2019 como consecuencia de la implantación de la nueva aplicación, lo que ha permitido su mejora y clarificación.

## 3. Mejora en los servicios:

- Se ha establecido para la mejora en la gestión de las SYR en los diferentes canales: 010, el canal telemático (Twitter) y cada una de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía la utilización de un borrador de respuesta (en vez de un mero informe) para responder a las reclamaciones que les competen, pues ello redundará en una mayor información y calidad de las respuestas a la ciudadanía.
- La gestión de empadronamiento implica un alto porcentaje de cita previa. Durante 2019 se ha implantado una acción de mejora, que ha consistido en gestiones como las altas por nacimiento y las modificaciones de datos, se puedan realizar sin cita desde el 21 de febrero, lo que ha permitido descongestionar las agendas y dar mayor respuesta a las demandas ciudadanas.
  - Coste de llamadas al 010: el coste de estas llamadas generaba un perjuicio económico a quienes utilizaban este servicio y las consiguientes reclamaciones por parte de la ciudadanía. La Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid aprobó en sesión 06/09/2018 la gratuidad del teléfono 010 a partir de 2019 (dicha gratuidad queda recogida en el apartado de servicios de voz del Lote 1 del Contrato de servicios de telecomunicación, es para el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos. Acuerdo nº 20: Autorizar el contrato mixto de servicios de telecomunicación y de suministro de instalación de infraestructuras de telecomunicaciones mediante tramitación anticipada del expediente y el gasto plurianual de 60.167.126,08€ como presupuesto del mismo.
  - Debido al cierre de la oficina de Latina por obras, se han alargado los tiempos de espera para presentar documentación por registro en la oficina más cercana de Carabanchel y como consecuencia de ello, las reclamaciones presentadas por la ciudadanía. Desde el 14 de octubre se han habilitados 2 puestos de atención en la OAC Auxiliar Latina CC Sara Montiel con objeto de realizar únicamente el trámite de registro, permitiendo descongestionar los tiempos de espera para Registro.
  - Ante la necesidad de aclaración a la ciudadanía sobre la prevalencia del protocolo de contaminación en las invitaciones de Madrid Central, se ha procedido a incluir en los justificantes de permisos de MC específicamente que “quedarán condicionadas a la existencia de protocolo de contaminación”. Igualmente se ha trasladado la información a la Preguntas Frecuentes de [www.madrid.es](http://www.madrid.es) : *“Las medidas de restricción de tráfico adoptadas en caso de activarse el Protocolo durante episodios de alta contaminación atmosférica tienen el carácter de medidas extraordinarias, y, de acuerdo con lo previsto en la Ordenanza de Movilidad Sostenible, prevalecen sobre otros regímenes de circulación previstos en dicha norma, y, en concreto sobre las disposiciones relativas a la circulación d Madrid Central”*.

#### 4. Mejoras en las instalaciones

- Sustitución de los escáneres ubicados en los puestos de las OAC: durante 2019 se ha completado la sustitución de los escáneres más antiguos que daban múltiples problemas, por dispositivos más operativos, resolviendo el problema que implicaba una importante pérdida de tiempo (sobre todo cuando la persona que solicitaba la gestión aportaba numerosos folios) e incluso consecuencias irreparables (como la rotura de algún documento) que los nuevos escáneres han solucionado.
- Durante marzo y abril de 2019 se ha instalado en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y otras dependencias municipales con atención al público, un nuevo sistema de gestión de turnos (para sustituir a Q-Matic), llamado Génesis, que incorpora medidas de accesibilidad como por ejemplo la posibilidad de aviso sonoro asociado a su tique para que las personas con algún tipo de discapacidad visual realicen sus gestiones con la mayor autonomía posible.
- Control y seguimiento de necesidades y solicitudes informáticas: Las incidencias en los equipos informáticos de las OACs detectadas a través del volumen de las SyR, ha identificado la necesidad de realizar mejoras en esta área, con el objetivo de identificarlas y hacer un seguimiento de su resolución. Durante 2019 se recogen de forma diaria todas las incidencias que afectan a los equipos de las Oficinas, que han sido reportadas al IAM haciéndose un seguimiento mensual de su resolución, así como de la reclamación de las que no han sido resueltas.

#### 5. Mejora en la atención e información prestadas por los distintos canales de Línea Madrid:

- Cuando a través de una SYR se detecta un error en la gestión, la información y/o en el trato, se comunica a los responsables de la Oficinas en cuestión o de la Plataforma 010, para que se refuerce la formación al personal que ha cometido el error sobre la información o la manera correcta de realizar el trámite y, en su caso, recordarle que es política consolidada de Línea Madrid extremar la corrección en el trato a todas las personas que se dirigen a cualquiera de nuestros canales de atención y proporcionarles una atención esmerada y eficaz.

### 3- ACTUACIONES PLANIFICADAS PARA SU REALIZACIÓN DURANTE LOS PRÓXIMOS AÑOS:

La DGAC también ha propuesto otras actuaciones para su valoración e implantación, en algunas de ellas será necesaria la intervención de otras unidades municipales (IAM, Movilidad, Estadística, etc.) e incluso no municipales (Instituto Nacional de Estadística -INE-, Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid).

- **Cita previa:** Está previsto poder desarrollar en 2020 la implantación de una nueva aplicación para gestionar (asignar, modificar, eliminar, recordar...) las citas que se dan para hacer los trámites que lo requieran en el Ayuntamiento de Madrid. La nueva aplicación, conectada con la de gestor de turnos, permitirá entre otras cosas clarificar y facilitar el proceso para la ciudadanía y agilizar y flexibilizar la gestión de sus agendas por parte de las unidades gestoras municipales. La actual aplicación no incluye sms para el recordatorio de las citas, estaba prevista su implantación en función de la viabilidad económica durante 2019, se pospone por tanto a 2020 cuando se produzca

la implantación de la nueva aplicación. Actualmente se realizan emisiones de llamadas recordatorio desde el teléfono 010.

- o **Avisos Madrid**: Está previsto que en 2020 cuando se finalice un aviso puesto por una persona, que ésta reciba un correo electrónico o un SMS en el que se le informe qué actuaciones se han realizado para finalizar el aviso (o una explicación de por qué no se ha actuado), y no sólo que el aviso está comunicado.
- o **Desfibriladores**: Ante la falta de medios sanitarios para la atención de emergencias en las OACS, se ha propuesto como acción de mejora en 2020 la instalación de desfibriladores en todas las oficinas, con objeto de poder realizar primeros auxilios en casos de emergencias. Esta propuesta está pendiente de financiación por parte de la SGT para ampliación de presupuesto de la partida 925.01 o financiación directa por parte de la SGT.
- o **Información Urbanística**: Debido a la alta demanda y a la especificidad del distrito Centro se hacen necesarios dos puestos de atención de Información Urbanística en este distrito, encontrándose esta propuesta de mejora en fase de estudio.
- o **Espacio informativo oposiciones en web**: Aunque se han introducido mejoras respecto a la información relativa a la convocatoria de oposiciones, mejorando el acceso y la organización del espacio, se prevé continuar incidiendo en esta área de mejora.

Madrid, 9 de marzo de 2019

Firma del Responsable de la Unidad Gestora

**ANEXO 1**  
**TABLA DE SYR TRAMITADAS CON SUGERENCIAS DE MEJORA EN 2019**

CODIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	FUENTE	AMBITO	TEMATICA	AÑO DE IMPLANTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN (LO IMPLANTADO, DESESTIMADO, POSPUESTO, ...)
2016-10	Los mensajes de ayuda publicados en www.madrid.es y en la Sede son heterogeneos y poco claros	Reelaborar y unificar, en la medida de lo posible, los mensajes de ayuda	S y R	madrid.es	Accesibilidad	2019	Implantada	Reelaboración de los mensajes de ayuda de la sede eliminándose uno de ellos
2017-03	La gestión de empadronamiento implica un alto porcentaje de cita previa. En 2016 las agendas de citas han estado bloqueadas durante demasiado tiempo, no pudiéndose hacer este trámite de	Implantar un nuevo sistema de gestiones para padrón que por su sencillez y rapidez serán sin cita para poder descongestionar las agendas y poder dar mayor respuesta a las demandas ciudadanas	S y R	OAC	Organización del trabajo	2019	Implantada	Empadronamiento sin cita de altas por nacimiento y modificaciones de datos. El alta por nacimiento se hará sin cita desde 21/02/2019. Las modificaciones de padrón y bajas desde 03/11/2016

CODIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	FUENTE	AMBITO	TEMATICA	AÑO DE IMPLANTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN (LO IMPLANTADO, DESESTIMADO, POSPUESTO, ...)
	esencial importancia.							
2017-04	El actual gestor de esperas no da respuestas a las actuales demandas de la ciudadanía que demanda una gestión propia del siglo XXI. A menudo se producen incidencias en su funcionamiento que ocasiona graves retrasos en la atención y malestar entre el personal de las oficinas al	Impulsar la implantación de un nuevo gestor de esperas, Génesis	S y R	OAC	Organización del trabajo	2019	Implantada	Marzo y abril 2019. Instalación del nuevo gestor de esperas GNSIS.



CODIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	FUENTE	AMBITO	TEMATICA	AÑO DE IMPLANTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN (LO IMPLANTADO, DESESTIMADO, POSPUESTO, ...)
	dificultar su trabajo.							
2017-56	La información y comunicación al ciudadano durante el proceso de tramitación de un aviso es percibida por los usuarios como deficiente	Incluir en MINT mejoras en la comunicación con los ciudadanos (recepción de un número de referencia al poner un aviso, informar del cierre de su aviso etc)	S y R	Línea Madrid	Comunicación Externa		Pospuesta	Se implantó en marzo de 2018 (ya se recibe el número de referencia al poner el aviso). Queda pendiente que se informe detalladamente del cierre. IAM asegura que estará disponible en el segundo trimestre de 2019

CODIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	FUENTE	AMBITO	TEMATICA	AÑO DE IMPLANTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN (LO IMPLANTADO, DESESTIMADO, POSPUESTO, ...)
2017-57	El procedimiento de Tarjeta azul es percibido por los ciudadanos como complejo y poco claro	Clarificar y simplificar el procedimiento en cuestión. Proponer un nuevo tipo de beneficiario (sin ingresos económicos o muy bajos, aunque esté en activo y sea menor de 65 años)	S y R	Línea Madrid	Comunicación Externa		Pospuesta	El procedimiento se clarificará y simplificará cuando se implante la nueva aplicación en 2019. La segunda parte de la acción e mejora se desestima por no depender de nosotros (proponer un nuevo tipo de beneficiario)
2018-01	La aplicación Gestión Centralizada de Citas no incluye envío de sms para recordatorio de citas	Incluir el envío de sms en el recordatorio de citas para los que al concertarla faciliten nº móvil pero no una dirección de correo	S y R	Línea Madrid	Comunicación Externa		Pospuesta	En función de la viabilidad económica

CODIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	FUENTE	AMBITO	TEMATICA	AÑO DE IMPLANTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN (LO IMPLANTADO, DESESTIMADO, POSPUESTO, ...)
2018-34	Los contenidos de madrid.es relativos a instalaciones no proporcionan una información sobre accesibilidad completa	Se incluye una opción de instalación parcialmente accesible , con una descripción de las condiciones de accesibilidad. También, una información sobre accesibilidad para personas con discapacidad auditiva o visual.	S y R	madrid.es	Accesibilidad	2019	Implantada	
2019-12	El coste de las llamadas al 010 genera un perjuicio económico, y por tanto reclamaciones por parte de los ciudadanos	Implantar la gratuidad de las llamadas del teléfono 010	S y R	Teléfono 010	Accesibilidad	2019	Implantada	La Junta de Gobierno Ayto aprobó en sesión 06/09/2018 la gratuidad del teléfono 010 a partir de 2019 (dicha gratuidad queda recogida en el apartado de servicios de voz del Lote 1 del Contrato de servicios de telecomunicaciones para el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos – Acuerdo nº 20: Autorizar el

CODIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	FUENTE	AMBITO	TEMATICA	AÑO DE IMPLANTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN (LO IMPLANTADO, DESESTIMADO, POSPUESTO, ...)
								contrato mixto de servicios de telecomunicaciones y de suministro de instalación de infraestructuras de telecomunicaciones mediante tramitación anticipada del expediente y el gasto plurianual de 60.167.126,08 euros, como presupuesto del mismo—
2019-14	Carencias e incidencias en los equipos informáticos detectadas en OACs. Identificar necesidades y hacer un seguimiento de su resolución.	Unificar las necesidades de equipamiento informático.	S y R	OAC	Tecnología	2019	Implantada	Se recogen de forma diaria todas las incidencias que afectan a los equipos de las OACs. Que han sido reportadas al IAM y se hace un seguimiento mensual de su resolución, así como reclamación de las que no están resueltas. Control y seguimiento de necesidades y solicitudes informáticas.
2019-19	Se alargan los tiempos de espera y colas para presentar documentos por registro. En especial en la OAC	OAC Auxiliar Latina CC Sara Montiel	S y R	OAC	Organización del Trabajo	2019	Implantada	Desde el 14 de octubre se han habilitado dos puestos de atención en la OAC Auxiliar Latina CC Sara Montiel para realizar únicamente el trámite de registro con cita previa.

CODIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	FUENTE	AMBITO	TEMATICA	AÑO DE IMPLANTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN (LO IMPLANTADO, DESESTIMADO, POSPUESTO, ...)
	Carabanchel debido al cierre por obras de la OAC Latina							
2019-23	Difícil acceso y mala organización espacio de oposiciones en la web	Reestructuración de la información de oposiciones y bolsas de empleo y acceso desde la página de inicio	S y R	madrid.es	Accesibilidad	2019	Implantada	
2019-24	Dificultades para controlar el aforo en las actividades que requieren inscripción o reserva previa	Generación de códigos QR en los formularios de inscripción	S y R	madrid.es	Comunicación Externa	2019	Implantada	Falta fomentar el uso de esta funcionalidad en los distritos que alegan dificultades, como la imposibilidad de comprar lectores de códigos.
2019-30	Falta de medios sanitarios para la atención de emergencias	Instalación de desfibriladores en todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía para realizar primeros	S y R	OAC	Instalaciones		En Proceso	Pendiente de VB para financiación por parte de la SGT para ampliación de presupuesto de partida 925.01 o financiación directa por SGT

CODIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	FUENTE	AMBITO	TEMATICA	AÑO DE IMPLANTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN (LO IMPLANTADO, DESESTIMADO, POSPUESTO, ...)
		auxilios en caso de emergencias						
2019-31	Necesidad de aclaración a los ciudadanos sobre la prevalencia del protocolo de contaminación en las invitaciones a Madrid Central	Incluir en los justificantes de permisos de MC específicamente "quedarán condicionada a la existencia de protocolo de contaminación"	S y R	Implantación servicios	Comunicación Externa		En Proceso	Se ha trasladado a los gestores que se incluya en todos los justificantes de permisos de MC, de forma genérica, estando a la espera de contestación
2019-32	La información recibida a través del sistema de Peticiones de Información, no ha cumplido las expectativas del ciudadano, por habersele remitido a un enlace web o a una dirección postal del servicio competente para	Mejorar el procedimiento de Peticiones de Información, valorando la posible información especializada que requiere el ciudadano y asignando la Petición de Información al	S y R	Redes Sociales	Comunicación Externa	2019	Implantada	Desde la instalación del Chat on line en Enero de 2019, han bajado la peticiones de información en un 50% y con ello el número de reclamaciones

CODIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	FUENTE	AMBITO	TEMATICA	AÑO DE IMPLANTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN (LO IMPLANTADO, DESESTIMADO, POSPUESTO, ...)
	facilitar la información solicitada	gestor municipal responsable						
2019-44	Inexistencia de información WEB sobre el "DERECHO MUNICIPAL DE TANTEO Y RETRACTO SOBRE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN"	Publicar en la web del Ayuntamiento un nuevo trámite llamado "Solicitud de pronunciamiento sobre derecho de tanteo y retracto de una vivienda de protección"	S y R	madrid.es	Comunicación Externa		En Proceso	
2019-46	Por la alta demanda y la especificidad del Distrito Centro se hacen necesarios dos puestos de atención de	Solicitud de modificación de la RPT relacionada con el traspaso del puesto de información	S y R	OAC	Organización del Trabajo		En Proceso	

CODIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	FUENTE	AMBITO	TEMATICA	AÑO DE IMPLANTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN (LO IMPLANTADO, DESESTIMADO, POSPUESTO, ...)
	Información Urbanística	urbanística de la OAC LM Sanchinarro a Centro						





MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y  
DESCONCENTRACIÓN

---



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 2019, 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 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

Del análisis de las SyR recibidas por esta Dirección General debe señalarse, en primer lugar que, tal como se nos ha indicado desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación, este se va a realizar de forma conjunta, abarcando los datos correspondientes a la anterior Dirección General de Relaciones con los Distritos y Cooperación Público-Social y a la actual Dirección General de Coordinación Territorial y Desconcentración.

De acuerdo con ello, las cifras globales de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones presentadas en el año 2019 son las siguientes.

SUGERENCIAS	51
RECLAMACIONES	69
FELICITACIONES	1
TOTAL	121

A continuación, las mismas cifras totales desglosadas por materias:

MATERIA	SyR PRESENTADAS
MOVILIDAD, TRANSPORTES Y MULTAS	5
MEDIO AMBIENTE	3
COHESIÓN SOCIAL	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
URBANISMO	1
ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD	41
CULTURA	46
DEPORTES	4
ECONOMÍA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	1
EDUCACIÓN Y JUVENTUD	4
VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	4
TOTAL	121



Una vez indicadas las cifras globales, el análisis, siguiendo la guía de instrucciones remitida por la Subdirección General de Calidad y Evaluación, debe realizarse indicando, por un lado, aquellas materias que han planteado un mayor número de ellas y, por otro, con carácter obligatorio, las reclamaciones que hacen referencia a dependencias concretas como son, entre otras, las Instalaciones Deportivas Municipales y los Centros Culturales.

A partir de ello, señalar como, dentro de la materia “Administración de la Ciudad”, se incluye una de las cuestiones por las que se han recibido mayor número de reclamaciones en este pasado año como fue el retraso en la publicación del calendario de matrimonios civiles 2019/2020.

Por otro lado, son las sugerencias y reclamaciones presentadas en relación con las materias de Cultura y Deportes las que hacen referencia principalmente al punto que hemos indicado más arriba de dependencias concretas.

De acuerdo con ello, deben destacarse en estas materias dos, que son los Centros Culturales de Distrito y las Instalaciones Deportivas Municipales.

## **ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD- MATRIMONIOS CIVILES**

El pasado año 2019, se plantearon reclamaciones en relación con el hecho de que, una vez finalizado el verano, no se había realizado la publicación del calendario de matrimonios civiles. Señalar que, si bien los servicios administrativos competentes habían desarrollado los trabajos necesarios para elaborar dicho calendario para los años 2020 y 2021, debido a que en el pasado año hubo un cambio de mandato corporativo, como consecuencia de las elecciones celebradas en el pasado mes de mayo, ello supuso una reorganización del Ayuntamiento de Madrid, así como modificaciones en la distribución de competencias y en los cargos que las ejecutaban. Por todo ello, dichos trabajos no se habían podido realizar con la antelación que hubiera sido óptima para las necesidades de la ciudadanía.

## **CULTURA- CENTROS CULTURALES DE DISTRITO (CCD)**

Las sugerencias y reclamaciones recibidas se refieren a diversos aspectos relativos a esta clase de equipamientos que pueden sintetizarse en los siguientes aspectos:

- Dificultades en la tramitación electrónica de la inscripción o matriculación en los cursos y talleres impartidos en los CCD.
- Propuestas de mejora en la programación de actividades, o formas distintas de concebir la tramitación, a introducir en el actual sistema.



- Necesidad de que se amplíe la oferta municipal en lo relativo a los horarios y número de plazas de las Salas de Estudio como espacio que, si bien es complementario de la Red de Bibliotecas Municipales, es gestionado desde los Centros Culturales de Distrito.

## DEPORTES- INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES

En este ámbito las sugerencias y reclamaciones recibidas se refieren también a diversos aspectos que se pueden concretar en los siguientes:

- Solicitud de que se mejore la limpieza, la conservación y el mantenimiento de las instalaciones.
- Necesidad de que se realicen más inversiones (apertura de nuevas instalaciones, reducción del número de las que cierran en determinadas épocas, compra de material deportivo, reducción del tiempo de espera en taquilla para la compra de abonos).
- Sugerencias referentes a la modificación de la actual regulación normativa del Acuerdo Plenario sobre el establecimiento de precios públicos por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños.

### 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.

La mayoría de las sugerencias y reclamaciones atribuidas a la Dirección General de Coordinación Territorial y Desconcentración están referidas a las competencias que tienen atribuidas los Distritos, las cuales se remiten a la Dirección General por tener ésta encomendada la coordinación técnica y jurídica de los Distritos.

Esto explica que, en la mayoría de los casos, las medidas concretas de mejora estén asimismo atribuidas a los Distritos, y no a esta Dirección General, limitándose ésta, por un lado, a contestar a los presentadores de las sugerencias y reclamaciones y, por otro, a poner en conocimiento de sus responsables su presentación, así como la respuesta que se ha dado a la persona presentadora, al



tiempo que se les solicita que la estudien y adopten las medidas que, una vez analizada, resulten pertinentes en su caso.

En otras ocasiones las sugerencias y reclamaciones vienen referidas a otros temas en los que los Distritos son meros ejecutores de la planificación y programación que se ha efectuado desde otros órganos del Ayuntamiento, esencialmente desde otras Áreas de Gobierno, por lo que, al igual que en el caso anterior, son estos otros órganos los que, una vez contestada la sugerencia o reclamación, reciben de nuestra parte comunicación del contenido de la reclamación y la petición, efectuada desde esta Dirección General, de que la estudien y tomen las decisiones que estimen más adecuadas al respecto.

Ello no obstante, debe señalarse como, en determinados ámbitos, si es posible desarrollar una acción de mejora desde la Dirección General para solucionar cuestiones que plantea la ciudadanía como veremos a continuación.

## **ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD - MATRIMONIOS CIVILES**

A partir de la situación que hemos descrito en el punto anterior, desde la Dirección General se impulsó la resolución de esta situación, en aplicación del apartado 6º 2.1 letra n) del Acuerdo de la Junta de Gobierno, de 27 de junio de 2019, de Organización y Competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía, que atribuye al Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana la competencia para fijar los criterios de celebración de los matrimonios civiles.

De esta manera, se adoptó el correspondiente Decreto por la Concejala Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana, en fecha cuatro de noviembre de 2019, por el que se aprobaba el calendario correspondiente a los años 2020/2021.

Previamente, se había publicado en fecha 17 de octubre el calendario provisional en la web municipal y, posteriormente el definitivo, pudiéndose reservar fechas en la actualidad para los años 2020 y 2021 presencialmente y on line.

Por otro lado, con el objetivo de aumentar la oferta para la celebración de los matrimonios civiles se han ampliado en el calendario 2020/2021 las horas que con carácter general se dedicaban la prestación de este servicio, especialmente en determinados Distritos y durante los meses en los que se concentra una mayor demanda, adaptándose a las agendas de los Concejales Presidentes, todo ello con el fin de facilitar el acceso a este servicio cada vez más demandado por los ciudadanos.



Por lo que hace referencia a las SyR relativas a los Centros Culturales de Distrito, las medidas adoptadas han sido las siguientes:

## **CULTURA- CENTROS CULTURALES DE DISTRITO (CCD)**

- 1) Partimos, por un lado, de la primera parte de reclamaciones que hacen referencia a:
  - Dificultades en la tramitación electrónica de la inscripción o matriculación en los talleres impartidos en los CCD.
  - Mejoras, o formas distintas de concebir la actual tramitación, a introducir en el actual sistema.

Se ha puesto en conocimiento de la Subdirección General de Administración Electrónica durante el año 2019 las dificultades habidas en la tramitación electrónica de la inscripción en los talleres culturales que se imparten en los Centros Culturales de los diferentes Distritos y, también, la necesidad de solucionarlas teniendo en cuenta que, según se refiere en las propias reclamaciones, las dificultades encontradas se vienen detectando habitualmente con ocasión de la apertura del plazo de inscripción en los cursos y talleres.

Por ello, con motivo de las incidencias que se produjeron en la Plataforma de Actividades Culturales (PLACT) durante el proceso de pago y compra directa de las actividades culturales del curso 2018/2019, originadas fundamentalmente por la elevada intensidad de tráfico en los sistemas de información, se consideró necesario adoptar una serie de medidas para optimizar esta fase del proceso en el curso 2019/2020.

De acuerdo con ello, siguiendo las recomendaciones de IAM (Informática del Ayuntamiento de Madrid), para evitar la saturación de los servicios y paliar las incidencias, la apertura del proceso de pago y compra directa indicados, en el año 2019 se ha realizado un proceso de forma gradual en PLACT por Distritos, según las pautas que recogemos a continuación.

En primer lugar, una vez finalizado el plazo de matriculación y pago -del 2 al 12 de septiembre-, el Ayuntamiento ha publicado en la web municipal el listado de plazas vacantes.

A continuación, con el fin de distribuir la demanda en mayor espacio de tiempo, la apertura del proceso de pago y compra directa se ha realizado



distribuyendo el mismo entre los días 23, 24 y 25 de septiembre en grupos de Distritos.

De esta manera, el día 23 correspondía a los Centros Culturales de Latina, Puente de Vallecas, Moncloa-Aravaca, Tetuán, Barajas, Moratalaz y Chamberí; el día 24 a los de Carabanchel, Villaverde, Arganzuela, Usera, Ciudad Lineal, Vicálvaro y Villa de Vallecas, además de las actividades vacantes de los Distritos que las ofertaron el día 23; el día 25 a los de Salamanca, San Blas-Canillejas, Hortaleza, Chamartín, Fuencarral-El Pardo, Retiro y Centro, además de las actividades vacantes de los Distritos que las ofertaron los días 23 y 24 de septiembre y, por último, a partir del día 26 el proceso estaba abierto a todos los Distritos.

Señalar, además, que toda la información relativa a Cursos y Talleres de Centros Culturales 2019-2020 se ha publicado en la Web municipal.

Por último, debe indicarse en relación con este tema como se ha remitido al IAM una solicitud de proyecto denominado "PLATAFORMA DE ACTIVIDADES CULTURALES" con el objetivo de mejorar las funcionalidades de la plataforma a través de la cual se gestionan las solicitudes y pagos por parte de los ciudadanos de las actividades, cursos y talleres ofertados por el Ayuntamiento.

2) La segunda parte de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas en relación con los Centros Culturales son las referentes a la:

- Necesidad de que se amplíe la oferta municipal en lo relativo a los horarios y número de plazas de las Salas de Estudio como espacio que, si bien es complementario de la Red de Bibliotecas Municipales, es gestionado desde los Centros Culturales de Distrito.

En este punto, por un lado, se ha informado a los ciudadanos, al responder a las sugerencias de la información que ofrece el Ayuntamiento a través de la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es) en lo relativo a número de plazas, disponibilidad de horarios y existencia de zonas WIFI en las mismas, así como de la disponibilidad de todos estos elementos en Distritos colindantes con el del interesado que plantea la Reclamación.

Por otro lado, debe destacarse como, al ser la gestión de las Salas de Estudio un tema que queda dentro del ámbito de decisión de cada uno de los Centros Culturales, no puede darse una respuesta conjunta y uniforme en relación con las cuestiones de la ampliación de su capacidad y horarios.





## DEPORTES- INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES

Los vigentes Acuerdos de la Junta de Gobierno, de 4 de julio de 2019, de Organización y competencias del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deportes y de 25 de julio de 2019 de Organización y Competencias de los Distritos establecen la asignación de competencias en esta materia tanto a la Dirección General de Deportes como a los Distritos.

A la primera le corresponde planificar la construcción de nuevas instalaciones deportivas y, también, la ejecución de manera coordinada de proyectos de mejora de las infraestructuras deportivas y de nuevas unidades, siempre que se deriven de programas deportivos que afecten a más de un Distrito. Por ello, se ha dado traslado a la Dirección General de Deportes de las sugerencias y reclamaciones que se refieren a esta temática.

Mientras que, por su parte, a los Distritos les compete, por un lado, a través de su Concejal Presidente, aprobar el programa deportivo anual de las instalaciones deportivas municipales del Distrito y gestionar las mismas, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte, así como la promoción y fomento de la práctica deportiva en el Distrito y, por otro, construir, conservar, rehabilitar y mantener las instalaciones elementales deportivas o culturales al aire libre, así como promover una gran reforma de dichas instalaciones.

Por ello, se ha dado traslado, igualmente, a todos los Distritos de las sugerencias y reclamaciones que, asignadas a esta Dirección General por venir redactadas en términos generales, tienen que ver con estas competencias.

Por otro lado, en la materia de Deportes el citado Acuerdo de la Junta de Gobierno de 25 de julio de 2019, de Organización y Competencias de los Distritos, ha ratificado la asignación competencial de la legislatura anterior desde los órganos centrales a los Distritos de materias que inciden en este ámbito como son la ya citada aprobación del programa deportivo anual de las instalaciones deportivas y, también, la autorización de la movilidad, sin cambio de funciones, del personal laboral que presta servicios en aquéllas.

Indicar, igualmente, que, en fecha 15 de octubre de 2019, tuvo lugar en la Dirección General de Deportes una reunión a la que asistieron dos representantes de la Dirección General de Coordinación Territorial y Desconcentración en la que se abordaron los objetivos de la primera para esta legislatura como son la modernización de la gestión, la mejora de las instalaciones deportivas y el impulso de la gestión en materia de recursos humanos.



Para conseguir estos objetivos se expuso las acciones con las que se piensa alcanzarlos que son, entre otras, la cobertura de plazas, un Plan de modernización de las instalaciones deportivas, el establecimiento de Protocolos de Seguridad en piscinas, la cobertura de plazas vacantes y la coordinación de eventos con los Distritos.

Finalmente, dentro del ámbito de la Comisión de Coordinación Áreas-Distritos sobre Materias Descentralizadas (CODES) se ha puesto en marcha desde el 8 de noviembre de 2019 un Grupo de trabajo de Deportes de carácter permanente con el objeto de analizar, estudiar y elaborar propuestas concretas y canalizar las incidencias y trasladar las propuestas de mejora y/o criterios de funcionamiento y necesidades a la CODES siempre que sean relativos a la gestión de centros e instalaciones deportivas, gestión de actividades y servicios deportivos, entre otros.

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

Siguiendo la metodología utilizada en los apartados anteriores, en este nos vamos a centrar en los tres temas que concentran el mayor número de sugerencias y reclamaciones como son Matrimonios Civiles, los Centros Culturales y las Instalaciones Deportivas Municipales.

#### **ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD- MATRIMONIOS CIVILES**

En este punto debe indicarse como, siendo la mejor evaluación de resultados la existencia o no de reclamaciones por parte de los ciudadanos acerca de una determinada cuestión, las acciones adoptadas a instancias de la Dirección General en relación con la publicación del calendario de matrimonios civiles han dado lugar a que no se hayan presentado quejas por este motivo.

#### **CULTURA- CENTROS CULTURALES DE DISTRITO (CCD)**

En la parte que hace referencia a la tramitación electrónica de las solicitudes de inscripción en los cursos y talleres municipales a partir de la introducción de las mejoras que hemos comentado en el apartado anterior se ha solicitado información a los dos servicios que junto con la Dirección General, han participado en el mismo como son el IAM y el Servicio de Administración Electrónica.



De la información suministrada por ambos se ha comprobado cómo no se ha detectado, por las incidencias comunicadas, fallos de la aplicación producidos por la apertura escalonada de matriculación de vacantes. Las incidencias relativas a esta cuestión se han limitado a ciudadanos que han indicado que no estaban disponibles las vacantes de uno o varios centros culturales y, al no tener visible en la plataforma de cursos y talleres (PLACT) la información sobre la apertura escalonada, pensaban que era un fallo de la aplicación.

En ese sentido, el objeto de las comunicaciones remitidas por los ciudadanos al Servicio de Administración Electrónica corresponden, en su mayor parte, a peticiones de información por dificultades en la tramitación en pasos en los que la información ofrecida al ciudadano no se presenta todavía con más claridad.

Por tanto, puede también indicarse que puede hacerse una evaluación positiva de las mejoras introducidas en este tema.

Por otro lado, en lo que hace referencia a la necesidad planteada por los ciudadanos de que se amplíe el número y la capacidad de las salas de estudio municipales, desde los Centros nos indican que, a partir de 2017, se inició una política de ampliación de horarios (fundamentalmente en las fechas de exámenes) y que, en la actualidad, se produce en las salas de estudio del Centro Social Clara Campoamor (Retiro), Aravaca (Moncloa-Aravaca), Centro Sociocultural Siena (Ciudad Lineal), Galileo (Chamberí), Julio Cortázar (Moncloa-Aravaca), Luis Gonzaga (Chamartín), Cayetano Pando (Latina), Cebrenos (Latina), Maqueda (Latina), Paseo de Extremadura (Latina) y Centro Cultural Las Californias (Retiro).

Del análisis que realizan los Directores de los Centros Culturales resulta una aceptación muy positiva de la ampliación como lo prueba la elevada asistencia a las mismas en las fechas indicadas, si bien ello no es obstáculo para que se mantenga esta necesidad que continuará siendo atendida en la medida que lo permitan las disponibilidades presupuestarias de los Centros Culturales.

## **DEPORTES- INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES**

Durante el año 2019 tuvieron lugar en el mes de mayo las elecciones municipales por las que se produjo la renovación del gobierno municipal. Una de las primeras medidas que adoptó el Área Delegada de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte fue la de realizar una auditoría de las instalaciones deportivas municipales con el fin de tener un conocimiento real de la situación en la que se encontraban las mismas, comprobar el estado de los centros deportivos, sus necesidades de recursos humanos y el estado de obras por ejecutar y en ejecución y, a partir de ahí, poder decidir qué acciones y medidas correctoras se iban a adoptar durante lo que restaba de 2019 y en ejercicios sucesivos.



Las líneas fundamentales de la citada auditoría indicaban que más de 200 instalaciones deportivas municipales, entre centros deportivos e instalaciones deportivas básicas, necesitaban una "actuación urgente" debido a que su estado es "muy deficiente", por lo que el Área ha comenzado la elaboración de programa de actuaciones que se llevará a cabo en coordinación con Patrimonio.

La auditoría se ha llevado a cabo en los 74 centros deportivos municipales repartidos en los 21 distritos, así como en las 482 instalaciones deportivas básicas. Se ha analizado el estado de las instalaciones, el personal que presta servicios, así como la oferta deportiva y su ocupación.

A la hora de realizar el análisis del estudio, se han tenido en cuenta ciertos factores, pues "no en todos los distritos se tienen las mismas características y necesidades". Por ello se ha trabajado teniendo en cuenta la densidad de población del distrito, su superficie de extensión y el presupuesto.

En relación a la oferta deportiva y ocupación, en general es buena, siendo la ocupación de un 75 por ciento en aquellas instalaciones cuyo estado es mejor que en aquellas en las que el estado es deficiente.

Las instalaciones deportivas de Retiro, con 4 centros deportivos y 10 instalaciones básicas, son las que tienen un mayor índice de ocupación, con un 91,62 por ciento. Sus usuarios dan a estas instalaciones un 7,74 de nota media.

También tienen alto índice de ocupación los centros de Vicálvaro, con un 82,21 por ciento de ocupación, mientras que las instalaciones de Hortaleza presentan una ocupación de un 80,16 por ciento y sus usuarios dan un notable (7,58) a estas instalaciones.

En el lado opuesto se encuentran las instalaciones de San Blas, con una ocupación del 46,63 por ciento, y Centro, cuyo porcentaje de ocupación se sitúa en un 46,63.

A lo largo del año, se han prestado más de 43 millones de servicios y teniendo en cuenta las deficiencias a nivel personal y del estado de las instalaciones, la satisfacción por parte de los usuarios, a nivel general, con los CDM es buena, con una valoración de 7,46.

En lo que concierne al personal que presta servicios en las instalaciones deportivas municipales, la auditoría refleja que el mismo es "insuficiente", con un total de 3.088 personas.

Por ello, desde el Área se ha acordado como primera mediada la ampliación de la jornada laboral de todo el personal fijo de centros deportivos municipales que



ha querido ampliarla, por lo que en 2020 todo el personal deportivo con jornada parcial pasará a jornada completa.

Las jornadas parciales eran de un 40 por ciento, que equivale a 21 horas semanales, y de un 60 por ciento, equivalente a 14 horas a la semana. Aproximadamente son unas 104 personas. De ellas, un total de 92 han aceptado la ampliación de jornada.

Así, la ampliación de la jornada laboral para el personal deportivo, se realizara en dos fases. En 2019 será a todo el personal deportivo fijo, mientras que ya en 2020 será el turno de los trabajadores interinos.

De esta manera, una vez que, tras la adopción de estas primeras medidas referentes al personal se continúen abordando las restantes cuestiones expuestas en la auditoría, se podrá llevar a cabo en los próximos ejercicios la evaluación de cual ha sido el resultado de las mismas.



MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

---

### Información de Firmantes del Documento



MADRID

SARA EMMA ARANDA PLAZA - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Emisor: FNMT-RCM-02/03/2020 16:42:47  
CSV : 9801FFD72564B529



9801FFD72564B529

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 2019, 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 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 EN EL AÑO

Durante el año 2019, han aumentado ligeramente el número de sugerencias y reclamaciones, en las que se incluyen consultas sobre el funcionamiento de la web Decide Madrid, fases o plazos de los procesos de participación ciudadana, bajas de datos personales, información sobre la ejecución de proyectos, etc.

### 1.1. ENTRADA

#### SOLICITUDES RECIBIDAS

Unidad	Tipo Expediente	Solicitudes recibidas
DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Sugerencias	18
	Reclamaciones	81
	TOTAL ENTRADAS	99



El total de solicitudes recibidas, fue de 99, de las cuales 18 corresponden a sugerencias y 81 reclamaciones

### 1.2. EVOLUCIÓN INTERANUAL

#### EVOLUCIÓN INTERANUAL (2016-2019) POR TIPO DE EXPEDIENTE

DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Tipo Expediente	2016	2017	2018	2019	% Evolución 2019 / 2018
DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Sugerencias	89	98	32	18	-43,75%
	Reclamaciones	123	215	53	81	+52,83%
	Total	216	314	86	99	+15,12%

- El número de SyR recibidas durante 2019 ha sido de 99, lo que supone un aumento del 15,12% respecto de las 86 de 2018.
- El número de reclamaciones recibidas durante 2019 ha sido de 81, frente a las 53 de 2018 (aumento del 53,83%).
- El número de sugerencias recibidas durante 2019 ha sido de 18, frente a las 32 de 2018 (descenso del 43,75%).



9801FFD72564B529



Del **análisis cuantitativo** de las solicitudes recibidas durante el año 2019, cabe destacar:

- reducción progresiva desde el año 2016, del número de sugerencias recibidas
- incremento del número de reclamaciones respecto al año 2018, aunque siguen siendo muy inferiores a las recibidas los años 2016 y 2017. En esto punto cabe informar que, siendo el 2019 un año electoral y cambio de corporación, el mantenimiento de la página web se llevaba con cargo a un contrato menor que terminó en octubre, sin solución de continuidad. La DG ha hecho un esfuerzo conjunto con IAM para que asumiera el soporte técnico de la web de forma sobrevenida sin que estuviera previsto, habiéndose normalizado dicho soporte técnico en enero de 2020.

### 1.3. TRAMITACIÓN



- En el año 2019, han sido contestadas un total de 97 reclamaciones y sugerencias.
- En el momento de extracción de datos quedaban activas dos solicitudes (1 reclamación y 1 sugerencia), el motivo fue la fecha de alta del expediente (26 y 31 de diciembre respectivamente), no obstante en la actualidad no existe ninguna SyR activa del año 2019.

### 1.4. TIEMPO DE RESPUESTAS

En relación con el tiempo medio de respuesta, en el caso de la Dirección General de Participación Ciudadana asciende a **29,82 días**, muy inferior al tiempo legal establecido en la regulación vigente en 2019 que asciende a 3 meses como tiempo máximo de contestación.

#### DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

##### Tiempo medio de respuesta

SYR CONTESTADAS	Tiempo medio (días naturales)
97	29,82



## 1.5. MOTIVOS DE PRESENTACIÓN

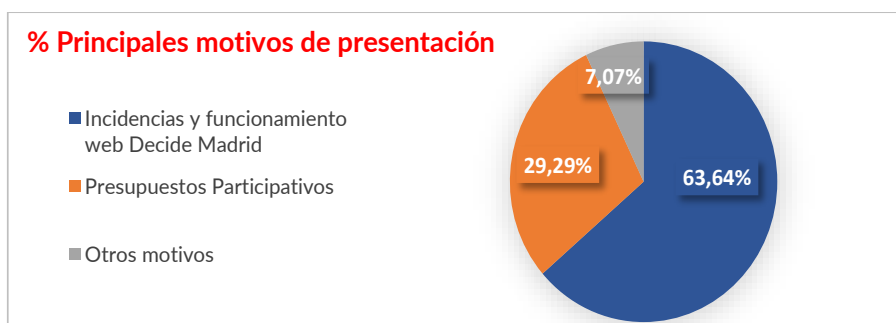
### CLASIFICACIÓN SUBMATERIA/CATEGORÍA

Unidad	Submateria	Categoría	Total - Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Transparencia - Administración de la Ciudad y Hacienda	01. Consultas Ciudadanas - Audiencia Pública.	1
		02. Presupuestos Participativos	1
		<b>Total</b>	<b>2</b>
	Participación Ciudadana - Administración de la Ciudad y Hacienda	VALOR NULO EN ORIGEN	3
		02. Presupuestos Participativos	26
		03. Incidencias y Funcionamiento de la web Decide Madrid	61
		04. Voluntariado	3
		<b>Total</b>	<b>93</b>
	Centros educativos municipales -Educación y Juventud	03. Incidencias y Funcionamiento de la web Decide Madrid	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	Bibliotecas -Cultura	02. Presupuestos Participativos	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	Página Web Ciudadana -Atención Ciudadana	03. Incidencias y Funcionamiento de la web Decide Madrid	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
Sede Electrónica -Atención Ciudadana	02. Presupuestos Participativos	1	
	<b>Total</b>	<b>1</b>	
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>99</b>	

En el siguiente gráfico se recogen todos y cada uno de los motivos de las SyR recibidas en la Dirección General de Participación Ciudadana durante el año 2019.



\*\*\* De los motivos relacionados, cabe destacar el denominado “Usuarios registrados con otra cuenta de correo”, este tipo de reclamaciones no se deben a incidencias o mal funcionamiento de la web, sino al olvido de los usuarios, de la cuenta de correo con la que se habían registrado anteriormente, y por tanto sin opción a poder hacerlo de nuevo, dado que el documento identificativo de cada persona únicamente puede estar vinculado a una cuenta de correo (son 20 entradas, las cuales representan un 32% de la totalidad de las reclamaciones).



De esta clasificación se desprende lo siguiente:

- El canal principal de participación de la ciudadanía en los procesos de participación ciudadana, es la web Decide Madrid, y por consiguiente el primer motivo de las SyR recibidas durante el año 2019, son las Incidencias y el Funcionamiento de la web, representando un 63,63% de la totalidad de las solicitudes registradas.
- El segundo motivo, son las consultas y reclamaciones sobre presupuestos participativos, principalmente las relativas al estado de ejecución de los proyectos ganadores en procesos ya finalizados en los años 2016,2017 y 2018\*\*.
- El resto de las solicitudes representan el 7,07% de las registradas y se refieren a **otros procesos de participación** y a cuestiones relacionadas con el **voluntariado**\*\*\*.

\*\*reseñar que la ejecución de los proyectos de presupuestos participativos no es competencia de la DG sino de las distintas Áreas de Gobierno y Distritos.

\*\*\*reseñar que la competencia sobre el Voluntariado ya no corresponde al Área de Gobierno de Vicealcaldía, conforme el Acuerdo de Junta de Gobierno de organización y competencias de fecha 27 de junio de 2019).



**1.6. ANÁLISIS: DEPENDENCIAS/CENTROS**

Unidad	Materia	Submateria	Total Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Atención Ciudadana	Página Web	1
		Sede Electrónica	1
		<b>Total</b>	<b>2</b>
	Administración de la Ciudad y Hacienda	Transparencia	2
		Participación Ciudadana	93
		<b>Total</b>	<b>95</b>
	Cultura	Bibliotecas	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	Educación y Juventud	Centros educativos municipales	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	<b>Total</b>		<b>Total</b>

No es necesario que La Dirección General de Participación Ciudadana, haga este tipo de análisis, ya que ninguna de las SyR recibidas se refieren a dependencias o centros específicos municipales, tal y como se describe en las instrucciones de elaboración del informe.

Sin embargo, se hace constar que las dos SyR que han sido clasificadas como bibliotecas y centros educativos municipales, pertenecen realmente a la submateria de Participación Ciudadana, ya que una de ellas se refiere a una posible propuesta o proyecto de presupuestos participativos y la otra es una solicitud de información sobre el estado de ejecución de un proyecto ganador de presupuestos participativos.



## Información de Firmantes del Documento



## 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.

Tras analizar los motivos de cada una de las SyR recibidas, a continuación se detallan las acciones / medidas ejecutadas y aprobadas para el año 2020 por la Dirección General de Participación Ciudadana:

### ➤ Web Decide Madrid

En este punto cabe destacar que todas las incidencias que se produjeron durante el año referentes al funcionamiento de la web Decide Madrid, fueron atendidas y resueltas, dicho esto y a la vista de los datos de incidencias en Decide Madrid y su tipología, se han adoptado las siguientes medidas:

- Poner en marcha el desarrollo de una nueva versión del módulo de gestión de usuarios, para, por un lado, darles más autonomía a la hora de que cada usuario pueda resolver sus incidencias y por otro, resolver las deficiencias encontradas.
- Elaboración de manuales en lenguaje claro, que se distribuyen a los usuarios con problemas, en los que se indica cómo resolver los problemas más habituales.
- Abrir un debate sobre si puede ser adecuado el indicar un correo electrónico de contacto para incidencias técnicas. El centro del debate es si se disponen de los recursos necesarios para poder realizar una atención eficiente, para evitar el generar expectativas infundadas.

### ➤ Procesos de participación ciudadana: Presupuestos Participativos

La mayor parte de las reclamaciones, han sido consultas relacionadas con el funcionamiento del proceso en la web, por lo tanto nos remitimos a las medidas adoptadas en el funcionamiento de la web Decide Madrid.

En cuanto a las reclamaciones o consultas **sobre el estado de ejecución de los proyectos ganadores** en procesos de presupuestos participativos ya finalizados, correspondientes a los años 2016,2017 y 2018, a continuación se detallan algunas de las tareas que se van a realizar al objeto de reducirlas lo máximo posible, sin perjuicio de no ser la DG de Participación ciudadana la competente para la ejecución de ninguno de los proyectos:

- Solicitud de información y aclaraciones a los diferentes órganos gestores.
- Intercambio de información con Distritos y Áreas de Gobierno.
- Ofrecer apoyo técnico a los órganos gestores.
- Elaboración de los informes técnicos requeridos.
- Visitas de inspección con el fin de constatar el estado de ejecución mediante fotografías para su publicación posterior en la web de Decide Madrid.
- Seguimiento de las Inversiones Financieramente Sostenibles (IFS)
- Seguimiento, impulso y apoyo técnico en las dos unidades descentralizadas de las Áreas de Gobierno de Obras y Equipamientos de Medio Ambiente y Movilidad.
- Actualización de la página web de decidemadrid.es.



- Reasignación proyectos nuevos ORGANOS GESTORES:
- Seguimiento Inviabilidades 2016-2019
- Contar con el apoyo de personal interino en la actualización de datos



Información de Firmantes del Documento



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

Como resultado de las medidas adoptadas durante el año 2019, se concluye lo siguiente:

- Las incidencias en la web Decide Madrid, siguen siendo el primer motivo de las sugerencias y reclamaciones, no obstante muchas de ellas no se deben al funcionamiento de la web, sino al olvido de las contraseñas de los usuarios o el intento de un nuevo registro con el mismo documento identificativo, lo cual no es posible.  
Por este motivo, se ha proyectado poner en marcha el desarrollo de una nueva versión del módulo de gestión de usuarios, para que cada usuario pueda resolver sus propias incidencias o las deficiencias encontradas.
- En 2019, se ha continuado proporcionando información, sobre los procesos participativos y funcionamiento de la web, lo que ha permitido que las SyR que en años anteriores se centraban en la explicación de sus fases, se ha reducido considerablemente.
- La Dirección General de Participación Ciudadana ha coordinado, planificado y supervisado la ejecución de los proyectos de presupuestos participativos con cada una de las Áreas de Gobierno y Distritos que configuran el Ayuntamiento de Madrid, lo que ha permitido tener una mayor información sobre su estado, al realizar un seguimiento individualizado de cada proyecto y continuas actualizaciones en la web Decide Madrid.

En consecuencia las reclamaciones referentes al estado de ejecución de los proyectos ganadores en procesos finalizados, de presupuestos participativos, correspondientes a los años 2016,2017 y 2018, se han reducido notablemente (señalando que de las 17 reclamaciones recibidas durante el año 2019, 8 de ellas se referían al mismo proyecto).

**02 de marzo de 2020**  
**Directora General de Participación Ciudadana**

**Sara Aranda Plaza**





MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA

---

### Información de Firmantes del Documento

ANTONIO MARIA RELAÑO SÁNCHEZ - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/06/2020 14:05:01  
CSV : 9801FFD72B91ADE8



MADRID



9801FFD72B91ADE8



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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

A través de este informe se realiza un análisis cualitativo de las SYR tramitadas en el año 2019 por esta unidad gestora, en relación al Área de Actividad “Relación con la Ciudadanía” y respecto a los bloques de análisis y submaterias correspondientes a transparencia y sugerencias y reclamaciones.

Con este informe se pretende analizar las SYR tramitadas por esta unidad gestora que permita:

- La determinación de áreas de mejora de la prestación de servicios o de la ejecución de las actividades municipales. (A partir del análisis y tipificación de las SYR se identificarán los problemas, deficiencias, incidencias y la frecuencia de su ocurrencia. Ello tanto respecto a fallos de la prestación del servicio, como a sus percepciones negativas de la ciudadanía, aun cuando la prestación se haya realizado correctamente).
- La definición de medidas concretas de mejora por cada área de mejora determinada y el calendario de implantación de éstas. (En el caso de que algunas medidas se hayan implantado en el mismo año 2019, si es posible, evaluación de resultados).

Por lo expuesto, se realiza el siguiente análisis correspondiente al año 2019:

### **TRANSPARENCIA**

En esta unidad gestora se han recibido seis sugerencias y reclamaciones.

Procedemos a realizar un análisis específico de cada una de estas SYR:

1. El 11 de julio de 2019 se realiza reclamación indicando que la información de ejecución presupuestaria, no se había actualizado en los dos últimos meses. En fecha 24 de julio la solicitud es asignada a esta Subdirección General de Transparencia, y el 29 de julio de 2019, se contesta señalando que la información solicitada había sido actualizada que la información constaba actualizada a fecha 30 de junio. Se señala también que el retraso es debido a la constitución de la nueva Corporación y a los cambios de organización producidos en las correspondientes unidades y órganos administrativos.
2. El 13 de agosto de 2019 se pone de manifiesto la inexistencia de un correo electrónico de contacto de Alcaldía. En fecha 20 de agosto la solicitud es asignada a esta Subdirección General de Transparencia, y el 29 de agosto se contesta que, a dicha fecha, ya se encuentra disponible en la página web municipal así como la página web de datos de contacto, indicando al usuario la forma de acceder al mismo.
3. El 21 de agosto de 2019 se solicita la corrección de un error existente en la información publicada en el Portal de Transparencia en relación a dos informes



anuales relativos al grado de cumplimiento de los servicios de limpieza. Por error uno de los enlaces existentes en dicha información remitía a un documento incorrecto. En fecha 09 de septiembre la solicitud es asignada a esta Subdirección General de Transparencia, y 11 de septiembre se contesta señalando que tras revisar la incidencia se ha procedido a su corrección.

4. El 6 de septiembre de 2019, se recibe sugerencia relacionada con el Portal de Datos Abiertos, indicando que sería interesante que, además de los filtros existentes en el Portal, se facilitase la búsqueda de la información por datasets más descargados. En fecha 18 de septiembre la solicitud es asignada a esta Subdirección General de Transparencia, y el 23 de septiembre se remite contestación señalando que el Portal ya ofrece la posibilidad información mensual sobre el conjunto de datos, indicando el sector, número de descargas realizadas de cada dataset, número de votos, formatos, frecuencia de actualización y fecha de incorporación. No obstante, se señala al interesado que su sugerencia se tendrá en cuenta como propuesta de mejora del Portal de Datos Abiertos.
5. El 10 de septiembre de 2019 se comunica un error de enlace en los datos abiertos meteorológicos publicados en el Portal. En fecha 23 de septiembre la solicitud es asignada a esta Subdirección General de Transparencia, y el 24 de septiembre de 2019 se contesta a la reclamación señalando que se había producido un error al actualizar los datasets, subsanándose el error a fecha el 20 de septiembre.
6. El 11 de diciembre de 2019 se recibe una reclamación de una estudiante que realiza un trabajo de investigación sobre turismo, solicitando indicación o ayuda en cuanto a la forma en que puede descargarse un fichero en el que tiene interés, dado que es necesario para su trabajo y no consigue descargarlo. En fecha 19 de diciembre la solicitud es asignada a esta Subdirección General de Transparencia, y el 23 de diciembre, se contesta a esta reclamación señalando que se ha procedido a la revisión del conjunto de datos abiertos al que hace referencia la reclamación constatando que no existe ningún tipo de error o problema en la descarga, por lo que la reclamación hace referencia al propio desconocimiento del usuario, procediendo a informar al mismo cómo realizar la descarga.

## SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas sobre la tramitación de sugerencias y reclamaciones en el Ayuntamiento de Madrid se refieren a los grupos de cuestiones siguientes:

### 1. Tecnológicas y relacionadas con los formularios de presentación:

En este grupo destacan en número las peticiones de inclusión de conceptos en el campo del formulario en línea "Materia o asunto", en el cual la persona usuaria del Sistema clasifica la solicitud. De este grupo de SyR debe indicarse que se han recibido 108 sugerencias prácticamente idénticas que solicitaban la inclusión del concepto "Colonias felinas" en la clasificación. Todas ellas se recibieron el 14 y 15 de mayo y estaban promovidas por mensajes en redes sociales. También, sobre la misma cuestión, una vez incluido el concepto "Colonias felinas" en el campo materia o asunto, se recibieron 2 felicitaciones. A estas 110 (cuyo número distorsiona el análisis) hay



que añadir 3 más una solicitando un campo “Ruidos” o “Contaminación acústica” y otra sobre “Olores”.

Completan este grupo las referidas a problemas de conexión, que casi siempre, han tenido carácter puntual, fundamentalmente motivadas por tareas de mantenimiento programadas y anunciadas. Junto a las anteriores, se han recibido un número poco significativo relacionadas con la no visibilidad del texto de la solicitud al consultar telemáticamente la respuesta, la no recepción de mensajes automáticos por la aplicación, la imposibilidad de adjuntar archivos a la solicitud por tamaño, los problemas con el código de seguridad de acceso (código captcha), los problemas de acceso con la grabación sonora establecida para personas con deficiencia visual, las dificultades para realizar la presentación a través del formulario situado en sede electrónica (de encontrarlo) y los problemas para cumplimentar el campo de localización con determinadas direcciones.

En total, este grupo, ha recibido una entrada de 128 SyR.

## 2. Procedimentales y de configuración del servicio:

Se refieren a cuestiones muy diversas relacionadas con el procedimiento de tramitación y la organización del Sistema. En total han sido 25 y están referidas a los siguientes asuntos:

- La discusión de la asignación a unidades determinadas.
- El alta como sugerencia o reclamación de un escrito dirigido a un concejal de Distrito.
- La falta de atención general y, por tanto, de la utilidad del servicio (referencia a respuesta poco concreta y a la no resolución del problema planteado).
- El cierre de solicitudes por reiteración con otras (acumulación de solicitudes para una única respuesta).
- La no admisión porque la solicitud es competencia de una empresa pública, porque para la cuestión planteada se ha de presentar como una denuncia puesto que exige la iniciación de un procedimiento sancionador.
- Quejas por la falta de exigencia de identificación que permite la presentación tan solo con una dirección de correo electrónico, lo que puede dar lugar a la utilización de direcciones electrónicas ajenas.
- Reclamaciones por la exigencia del número de referencia de la SyR para poder acceder a la situación de tramitación
- Quejas por la tardanza en la respuesta
- Reclamaciones por el archivo sin respuesta de solicitudes.

Deben destacarse también las felicitaciones por el servicio prestado que se refieren, generalmente, a todo el personal funcionario que intervienen en el Sistema.

## 3. Protección de datos personales:

Se trata de 2 reclamaciones sobre la visibilidad en buscadores de Internet de reclamaciones realizadas en las que constan datos personales de los reclamantes, en



ambos casos no es el afectado el que reclama, sino que son 2 personas que al navegar por Internet encuentran un enlace que expone una reclamación con los datos.

## 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.

### TRANSPARENCIA

Como resumen del análisis de las reclamaciones anteriores puede señalarse que, de las seis reclamaciones y sugerencias presentadas, dos de ellas, tienen relación con retrasos que podrían ser imputables a la constitución de la nueva Corporación Municipal y a los cambios organizativos de unidades y servicios que suelen tener lugar al constituirse la nueva Corporación y que pueden generar retrasos en los servicios del Ayuntamiento.

Debe señalarse que ambas reclamaciones dieron lugar a una subsanación casi inmediata de las deficiencias advertidas.

Otras dos reclamaciones, hacen referencia a la publicación de dos enlaces erróneos que también fueron subsanados en pocos días.

Finalmente, hay una sugerencia de un usuario para incorporar un filtro de búsqueda en el Portal de Datos Abiertos y una solicitud de información o ayuda de otro para realizar una descarga de datos abiertos debido al propio desconocimiento del usuario de cómo realizar la descarga.

Como consideraciones adicionales debe señalarse que las seis reclamaciones fueron contestadas o resueltas mucho antes de la finalización del plazo así como que los errores y deficiencias advertidos fueron subsanados en un plazo muy breve y antes de contestar al ciudadano.

### SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

#### 1. Medidas de mejora respecto a las cuestiones planteadas en el grupo de sugerencias y reclamaciones tecnológicas y relacionadas con los formularios de presentación:

Con respecto a la ampliación del catálogo de "Materia o asunto", si bien este campo pretende, por una parte, facilitar la presentación y agilizar la gestión (su ampliación es teóricamente buena), por otra parte, la ampliación choca con las posibilidades del formulario, ya que un campo con un desplegable muy extenso produce problemas de lectura y fatiga a las personas usuarias. Los conceptos incluidos deben ser claros y lo suficientemente amplios que faciliten a la ciudadanía la presentación de SyR. En este sentido, se debe ponderar ambas cuestiones y decidir en cada caso la decisión a adoptar. Como consecuencia de la recepción de estas sugerencias y su posterior análisis, se produce una actualización del catálogo en el formulario en línea.

Muchas de las cuestiones planteadas por la ciudadanía sobre las incidencias tecnológicas, como las paradas técnicas de la página web, los fallos de comunicaciones, tanto los imputables al Ayuntamiento, como a las empresas



proveedoras, las cuestiones relacionadas con la seguridad -código captcha y sonoro- (que el IAM considera la mejora alternativa de seguridad), los problemas debidos a la propia tecnología utilizada por los solicitantes, las limitaciones de la aplicación de gestión PLATEA, en lo que se refiere a la imposibilidad de adjuntar determinados archivos, etc., se analizan desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación para su traslado al IAM y dar, en la medida de lo posible, una respuesta explicativa a los reclamantes, sea el problema particular o más general. Se trata de generar la comprensión de la dificultad de solución mediante explicaciones claras y la asunción de la responsabilidad en la mejora a medio plazo.

En 2020 está previsto, con respecto a la cuestión del formulario situado en sede electrónica, realizar un planteamiento de mejora a la Dirección General de la Oficina Digital. También, se ha valorado la posibilidad de incluir sugerencias y reclamaciones en “Mi Carpeta” con la colaboración de la oficina Digital.

Por otra parte, y en lo que corresponde a mejoras en el formulario se va a solicitar al IAM la mejora de la información del campo “Localización”. En su opción de localización específica, este campo está ligado a una base de datos ciudad, que exige nombre del vial y número concreto, y, esto provoca que en aquellas ocasiones en la que la persona solicitante no pueda identificar el lugar exacto, pueda realizar una localización aproximada con otro número y completar con una descripción del lugar de la incidencia. También ocurre que la señalización de los números a veces no coincide con la clasificación administrativa de la base de datos ciudad y en esos casos se reporta la imposibilidad, cuando se debería dar un mensaje con opciones de solución.

## 2. Medidas de mejora para las cuestiones procedimentales y de configuración del servicio:

Muchas de las cuestiones están limitadas por la normativa en vigor (Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica de 26 de febrero de 2019). Para todas ellas lo que cabe es la explicación clara en la respuesta, no solo de los preceptos de la norma, sino también del porqué se han establecido así.

Sin embargo, las quejas respecto a la tardanza en la tramitación, la falta de información respecto a la tramitación, la vaguedad de las respuestas, la falta de solución de los problemas de fondo planteados, y el archivo sin respuesta son cuestiones que ponen en evidencia las deficiencias de fondo del Sistema:

- Falta de conocimiento y sensibilidad en cuanto al valor de las sugerencias y reclamaciones, tanto como canal de participación de la ciudadanía como instrumento para la mejora de la prestación de los servicios municipales y esto por parte de los órganos directivos y de los mandos intermedios de las unidades gestoras.
- Escasez de personal dedicado a la tramitación y falta de cualificación.
- Deficiencias de recursos tecnológicos, ya que la aplicación de gestión es antigua y no permite muchas prestaciones necesarias con el aumento de participación y la exigencia legítima de información por la ciudadanía.



Para intentar paliar estas deficiencias se realiza, desde la unidad supervisora (Subdirección General de Calidad y Evaluación), una función de control de la tramitación, soporte y formación de las unidades gestoras, que se ha procurado intensificar cada año.

En 2019 se realizaron controles mensuales de la tramitación de las unidades, en 2020 se han estado realizando controles y comunicaciones cada diez días, informando en ellos de los resultados y de la situación de las solicitudes en tramitación, para que reiteraran la petición de informes, vigilaran la validación de respuestas y, en definitiva, procurasen la mejor organización con el fin de dar respuesta a todas las solicitudes asignadas. Se ha insistido también en la necesidad de mejorar las respuestas tanto en calidad del lenguaje utilizado como en dar explicaciones concretas y adaptadas al caso. El estado de alarma y la consiguiente adaptación al trabajo a distancia ha producido una disminución del control durante el mes de marzo, pero se han activado de nuevo medidas a partir de abril.

Se ha realizado una petición al IAM para que se modifique la aplicación en el sentido de permitir la tramitación de solicitudes fuera de plazo, con el fin de que la obligación de responder opere en la práctica.

Por último, señalar que se está elaborando una Instrucción de procedimiento relativa a la tramitación y gestión por parte de las Unidades Gestoras que sirva como reglamento de obligado cumplimiento para todas las unidades del Sistema.

### 3. Medidas para la mejora de la protección de datos personales:

Inmediatamente se recibió la primera reclamación al respecto se procedió a la comprobación de los hechos a la puesta en conocimiento del IAM y de la Subdirección General de Protección de Datos. De la investigación se deduce que para que el contenido de la página web, solo accesible para el solicitante, sea visible en Internet al realizar determinadas búsquedas (en el primer caso sobre situación del carril bici en Madrid), es necesario que o bien el solicitante o bien alguien con acceso a través de este ponga en alguna página el enlace desbloqueado, pero en la medida que puede hacerlo sin ser consciente de que resultan visibles los datos personales se decidió de inmediato instar a las empresas de buscadores a que retiraran los enlaces referidos a sugerencias y reclamaciones.

Además, se estableció para el acceso del solicitante a la respuesta (y a sus datos) un paso intermedio en el enlace (requerimiento de pareja de datos identificativos de la solicitud y del solicitante).

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

#### TRANSPARENCIA

Las posibles mejoras que podrían abordarse por esta unidad gestora deben asociarse necesariamente a las causas de las deficiencias del servicio que se ponen de manifiesto,





debiendo señalarse que estas posibles deficiencias deben circunscribirse a cuatro de las seis reclamaciones presentadas.

A efectos de abordar o proponer medidas debe señalarse que los retrasos producidos en la publicación de la información o en la disposición del correo solicitado, obedecen, como se ha señalado a retrasos puntuales, no deseables pero sí habituales en la constitución de las nuevas Corporaciones. Estos retrasos resultaron subsanados en escasos días desde que fueron advertidos.

En cuanto a los errores advertidos en información publicada en el Portal de Datos Abiertos, si bien es deseable una carencia absoluta de errores en la información publicada, debe valorarse la escasa incidencia de los errores advertidos en relación al volumen total del conjunto de datos publicados. En este sentido, el Portal de Datos Abiertos publica 450 conjuntos de datos, existiendo al menos 3.600 enlaces. En base a ello, los dos errores existentes en los enlaces que resultan advertidos, si bien no son deseables, representan un margen de error muy poco relevante a efectos de implementar medidas adicionales a las habituales en el funcionamiento de la unidad.

Conviene señalar que, en la línea continua de la Subdirección General de Transparencia tendente a la eliminación de errores o deficiencias en los Portales, ya se realizan habitualmente comprobaciones y revisiones de la información a fin de evitar los mismos. Con esta misma finalidad existen también en el Portal de Datos Abiertos cauces o canales de comunicación que puede utilizar el ciudadano y que permiten comunicar cualquier tipo de error, realizar peticiones o proponer mejoras en el Portal de forma más rápida, ágil y directa.

Debe señalarse también que los errores referentes a dichos enlaces fueron subsanados en pocos días y antes de contestar al ciudadano lo que evidencia también un mecanismo ágil de subsanación.

En cuanto a la reclamación consistente en la sugerencia de filtro o búsqueda por datos más descargados, se tomará en consideración para posibles mejoras del Portal cuando se pondere la introducción de criterios de búsqueda o filtros adicionales. No obstante, conviene señalar que la introducción de estos nuevos filtros debe considerar no solo la sugerencia recibida por este cauce sino también las sugerencias y comentarios que los propios usuarios realizan a través de los propios canales del Portal habilitados para esta finalidad y que antes se han apuntado, considerando además la utilidad de dicho filtro y los filtros o criterios de descarga más demandados por los usuarios. En cualquier caso, como es práctica habitual, se valorará esta sugerencia al igual que se valoran y ponderan todas las sugerencias que los usuarios realizan sobre los Portales.

En cuanto a la reclamación consistente en la solicitud de ayuda del usuario para la descarga de archivos, la misma no hacía referencia a un error en los conjuntos de datos del Portal, a una omisión de información o a un retraso en la actualización de la información del Portal. La reclamación hace referencia a los propios problemas del





usuario para la descarga de información y la contestación consistió más bien en prestar la ayuda que el ciudadano solicitaba.

En consecuencia, las posibles mejoras que podrían abordarse como consecuencia del análisis anteriormente realizado, se canalizan en el propósito continuado de mejora de la gestión de los Portales que realiza la Subdirección General de Transparencia en el ejercicio de sus competencias, por lo que no se proponen medidas concretas para el 2020 en orden a la subsanación de las mismas.

### SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Los resultados de gestión y la satisfacción de quienes usan el Sistema son los mejores indicadores de las medidas implantadas. El control de tramitación, el soporte y la formación se revelan como medidas de mejora eficaces.

Las mejoras introducidas en la aplicación en 2019 y 2020, todas ellas tendentes a mejorar y facilitar la labor de los gestores, repercuten claramente en la tramitación, fundamentalmente, en el tiempo de respuesta.

No obstante, es preciso implantar una nueva aplicación que pueda satisfacer todas las necesidades de un servicio que exige control y seguimiento de tramitación exhaustivo y transparencia informativa dirigida a la ciudadanía, la introducción de innovaciones tecnológicas en la clasificación y supervisión y en la evaluación de las respuestas, tales como el procesamiento del lenguaje natural y el aprendizaje automático. Está previsto el análisis funcional de una nueva plataforma en 2020, pero su desarrollo depende del IAM.

Cuestiones concretas como la mejora del formulario se traducen en las buenas calificaciones que obtienen en la encuesta anual la facilidad de presentación y la fidelidad al Sistema.

**Director General de Transparencia**  
*Firmado electrónicamente*





ÁREA DE: B 5-8EA B 7 8VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN G8EE-GB E-4?,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# ÁREA DE GOBIERNO DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS



**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCION GENERAL DE COMUNICACIÓN

---



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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Las Sugerencias presentadas han sido referidas a Campañas de publicidad, Selur, sugerencias sobre el Director Creativo, contaminación, errores en diario madrid y residuos.

Las Reclamaciones han sido relativas a publicidad, redes sociales, contaminación, Madrid Central, M21 y carteles publicitarios.

Las Felicitaciones han versado sobre publicidad y M21.

Hemos recibido Peticiones de Información sobre subvenciones, concursos, publicidad, carteles, listados de medios de comunicación, banderolas, derechos de imagen y utilización del logo.





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

**Los vídeos que se suben a las plataformas Twitter, Facebook e Instagram están todos subtítulos.**

**Accesibilidad de todos los ciudadanos a la cartelería de todas las campañas, festejos y eventos realizados.**

**Mejora en la prestación de servicios de streaming en las ruedas de prensa y plenos de distrito y de Ayuntamiento.**



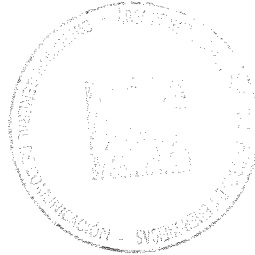
**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

**Madrid, 26 de febrero de 2020**

**Elena Hernández Aixala**  
**Subdirectora General de Coordinación Administrativa**







# INFORME | 2019 ANUAL

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES**

***DIRECCIÓN GENERAL DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL***



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 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.

Lo primero que llama la atención a la hora de analizar las SyR es la aparición por primera vez de 62 reclamaciones relativas a la Submateria de **Oposiciones y Concursos – Empleo**. Esto se ha debido a las incidencias que hubo a la hora de realizar la presentación de solicitudes a distintos procesos selectivos de manera electrónica.

Sin tener en cuenta estas reclamaciones que entendemos que ha sido un hecho puntual por la situación generada en los participantes en las pruebas selectivas, nos es grato comprobar un año más que las reclamaciones relativas a los servicios de emergencias han disminuido con respecto a las del año 2018 en torno a un 20%. Y que del total de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas por estos servicios, el 57% han sido felicitaciones.

Analizamos ahora concretamente cada servicio:

La mayor parte de las reclamaciones presentadas al Cuerpo de **Bomberos** 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 que para acudir a las intervenciones requiere hacerlo siempre en el tiempo más breve 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; 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.

Del servicio de **SAMUR-Protección Civil**, al analizar el SyR recibidas lo primero que destaca en el gran número de felicitaciones recibidas, que suponen más del doble que las reclamaciones que se han presentado. En este sentido, se han remitido un total de 262 cartas individualizadas trabajadores de este servicio.



En cuanto a las reclamaciones, la mayoría tienen que ver con la percepción del trato recibido por el ciudadano. Las reclamaciones que afectan a las unidades de soporte vital básico en general son por percepción de mal trato humano y de mala asistencia sanitaria. Las reclamaciones que afectan a las unidades de soporte vital avanzado normalmente son por mala percepción de asistencia. Destacan los problemas derivados de altas electivas en la que luego el paciente presenta un problema no detectado.

Como recomendaciones tal vez sería bueno aprovechando alguna formación de los técnicos hacer un repaso de la actuación general: saludo y presentación, solicitud de permiso para realizar técnicas, identificarse adecuadamente, etc.

En el caso del personal médico tal vez se pueda hacer alguna reflexión en el caso de las altas selectivas de modo que estas se hagan con el acuerdo del paciente.

De las reclamaciones estimadas solo 4 revisten cierta gravedad y están en relación con la asistencia sanitaria.

Por tanto, se identifican como áreas de mejora, aunque la casuística sea escasa en cada tipo, las siguientes más importantes:

- Mejora en la comunicación con el paciente y su entorno (familiares, testigos...) en la asistencia sanitaria y la necesidad o no de traslado (explicar bien las opciones y la conveniencia de traslado diferido o por sus propios medios).
- Mejora en las habilidades de comunicación de los intervinientes y Central en la atención a la demanda.
- Mejora en la percepción de los tiempos ofrecidos por SAMUR-PC.

Esta percepción de tiempo excesivo depende de varios aspectos que la condicionan (tiempo de gestión de la llamada, tiempo de respuesta de las unidades...). Con la mejora de las habilidades de conducción se mejora el tiempo de respuestas de las unidades.

## 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 relativa a **Bomberos**, 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.

Respecto a **SAMUR**, durante 2020 se van a realizar varias medidas encaminadas a sensibilizar a nuestros profesionales en la necesidad de cuidar aspectos relacionados con la atención al ciudadano y, en concreto, a los pacientes.

Entre ellas se van a realizar coincidiendo con las formaciones obligatorias de los diversos colectivos actividades informativas sobre los posibles factores condicionantes de la reclamación de usuarios-pacientes o demandantes de atención, con el objetivo de generar la reflexión pasado el momento cercano de la atención. Intentaremos analizar las posibles razones de considerar estas atenciones como no adecuadas en su variante de "asistencia inadecuada" y "trato no adecuado" tanto por parte del paciente como de los testigos o demandantes, y elaboración de conclusiones finales.

Haremos especial hincapié en:

- Las reclamaciones siempre son posibles aunque parezca que el paciente ha resultado satisfecho de la actuación.

- Hay que insistir al paciente sobre si comprende lo que se le recomienda y cuál va a ser el plan que firma, preferiblemente con familiares o amigos presentes que entiendan lo ofrecido.

- Cuestionar la información sesgada ofrecida por el paciente en el momento de la atención sobre todo si se toman decisiones en base a ella.

- Gracias al sistema de valoración de desempeño existe una supervisión directa de casos (los más graves) por parte de expertos evaluadores de la calidad asistencial que evitan o minimizan la desviación del estándar asistencial, colaborando en crear un pensamiento compartido (sistémico) sobre la forma de hacer la asistencia y la comunicación al paciente y su entorno de lo realizado, evitando con ello, las reclamaciones.

- En las reuniones personalizadas de retroalimentación del sistema de valoración de desempeño a los profesionales, se incorporaron los casos de reclamación a los contenidos de estas reuniones para generar el análisis profesional por parte del propio profesional.

- Se han realizado reuniones de responsables y equipos en las que se tratan asistencias sanitarias no conformes que han sido objeto de reclamación para su análisis (de aquellas relevantes).



- Se realiza seguimiento de aquellos profesionales reincidentes en las reclamaciones a lo largo de los años, con el fin de hacerles conscientes de una actitud personal que lo justifica, y posibles derivaciones a formaciones específicas.
- Se ha comunicado a todos los profesionales en una reunión anual, los indicadores relativos a satisfacción y percepción de pacientes y demandantes durante 2017, así como el porcentaje de reclamaciones en proporción a la actividad para concienciar sobre la importancia de la percepción ciudadana.
- Se han desarrollado en 2017 acciones formativas encaminadas a preparar a nuestros profesionales en el manejo de pacientes con actitudes o situaciones conflictivas con el fin de evitar la confrontación tanto a nivel de la asistencia directa como la atención telefónica por parte de nuestra Central de Comunicaciones. Esta formación continuará en 2019.

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

Todo lo anterior, 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 reclamaciones 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, redirigiéndoles 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.

Por su parte **SAMUR**, durante los próximos años, continuará con las medidas habituales del Servicio y con aquellas que han supuesto un resultado positivo como los Focus Group de factores evitables en las reclamaciones.



A este respecto la planificación condiciona:

- Al menos una reunión personal por cada profesional una vez al año donde se tratan, en su caso, las reclamaciones existentes.
- Una reunión personal por cada profesional reclamado con informe explicativo de las circunstancias, solicitado al respecto.
- Reunión anual con información sobre aspectos de la gestión y resultados de servicio, entre ellos las reclamaciones y otras medidas de percepción (final de año)
- Reuniones de responsables en las que se tratan, entre otros temas, asistencias sanitarias no conformes que han sido objeto de reclamación para su análisis.

Medidas a parte son:

- Plan de formación con contenidos relacionados con la comunicación a pacientes y demandantes:
  - \* Formación en habilidades de comunicación específicas de la Central de Comunicaciones (Experto A).
  - \* Formación sobre Abordaje del paciente psiquiátrico (Médicos y enfermeros).
  - \* Formación TATS sobre Manejo de pacientes conflictivos (Experto D).
- Creación de un comité de ética: para análisis de situaciones conflictivas con diferente interpretación ética que han supuesto la formulación de una reclamación. Formado por diferentes perfiles profesionales de análisis que permitirán emitir conclusiones que repercutan en el Código de conducta de SAMUR-PC.
- Con respecto a los tiempos de asistencia, se sigue trabajando en las habilidades de conducción de emergencia mediante una formación específica para el 50 % de la plantilla de TATS (Técnicos de emergencias sanitarias) a completar en 2020.

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA  
DIRECTOR GENERAL DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL  
*Firmado electrónicamente*





**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES**

**UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL**





El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación de servicios 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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad Seguridad constituyen el 1,5 % del total de las tramitadas por las Unidades Gestoras (131.600).

Uno de los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid es hacer de la ciudad de Madrid un lugar con un ambiente seguro para vivir, trabajar y visitar. Dentro de esta área de actividad, las SyR recibidas en el sistema sobre las funciones desarrolladas por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, se alinean con tres de sus procesos generales y con la calidad de los mismos:

1. Convivencia vecinal
2. Seguridad ciudadana
3. Seguridad vial
4. Calidad del servicio.

ÁREA DE ACTIVIDAD	BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIA SYR
Seguridad	CONVIVENCIA VECINAL (29,9%)	Molestias generadas por perros en vía pública Ruidos de locales, vía pública, vecinales. Infracciones a la Ord. Municipal de limpieza de la vía pública.
	SEGURIDAD CIUDADANA (23%)	Robos Tráfico y consumo de estupefacientes Vandalismo
	SEGURIDAD VIAL (7,5%)	Estacionamientos indebidos Retenciones de tráfico Corte de tráfico en vía pública por eventos
	CALIDAD (27,6%)	Desacuerdo con el servicio prestado por los agentes. Felicitaciones por el servicio recibido. Desacuerdo con el trato recibido de los agentes Falta de presencia policial



## Causas/ Motivos de las SyR relacionadas con la Policía Municipal

1. **Convivencia vecinal.** Recoge todas aquellas molestias que vecinos y vecinas ocasionan a otros/as por diferentes causas:
  - Quejas sobre los dueños de perros: no recogida de excrementos caninos en la vía pública, perros sueltos, perros potencialmente peligrosos que pasean sin correa y sin bozal, etc.
  - Molestias ocasionadas por ruido:
    - Entre vecinos y vecinas, en el interior de las viviendas: fiestas particulares, música, obras, ladridos. et
    - Desde el interior de locales (LEPAR) y por su clientela en la vía pública.
    - Músicos callejeros autorizados/no autorizados.
  - Quejas por el depósito en la vía pública de bolsas de basura, escombros, muebles, etc.
2. **Seguridad ciudadana.** Referidas a hechos y actuaciones delictivas. Entre ellas se han gestionado:
  - Sugerencias de mayor presencia policial para evitar robos, atracos y hurtos.
  - Solicitudes de mayor actuación contra la venta y el consumo de estupefacientes en la vía pública.
  - Propuestas de incremento de los efectivos policiales para evitar o prevenir actuaciones delictivas.
3. **Seguridad vial.** Dado que el tráfico dentro de la almendra central de la M30 se gestiona en colaboración con el Cuerpo de Agentes de Movilidad, la labor policial incide más en los distritos periféricos.
  - Solicitudes de mayor presencia policial para evitar los estacionamientos indebidos.
  - Reclamaciones por retenciones de circulación, por actuaciones de mejora en vía pública.
  - Reclamaciones por cortes de tráfico como consecuencia de eventos en la vía pública.
4. **Trato y atención a la ciudadanía.** Que se refieren a las siguientes cuestiones:
  - Disconformidad con el servicio prestado.
  - Felicitaciones por actuaciones concretas.
  - Quejas por el trato inadecuado percibido.
  - Sugerencias de mayor presencia policial disuasoria.



**Dependencias / centros afectadas por SyR de Policía Municipal**

DISTRITOS	CALIDAD CONVIVENCIAL	FELICITACION	SEGURIDAD VIAL	SEGURIDAD	
ARGANZUELA	12	25	3	3	7
BARAJAS	10	3	6	2	13
CARABANCHEL	22	20	5	7	24
CENTRO	60	102	33	18	22
CHAMARTÍN	14	5	4	4	10
CHAMBERÍ	9	8	6	4	4
CIUDAD LINEAL	15	22	7	4	30
FUENCARRAL-EL PARDO	18	7	8	5	53
HORTALEZA	15	13	8	3	25
LATINA	17	16	1	2	29
MONCLOA-ARAVACA	23	5	7	1	7
MORATALAZ	11	7	3	2	5
PUENTE VALLECAS	19	22	3	8	14
RETIRO	9	10	4	4	4
SALAMANCA	10	11	4	1	5
SAN BLAS-CANILLEJAS	16	12	4	8	24
TETUÁN	11	20	3	3	6
USERA	16	17	7	4	14
VICÁLVARO	7	4	4	5	4
VILLA VALLECAS	9	15	5	14	13
VILLAVERDE	11	22	2	5	6



## 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.

- Campañas para denunciar actividades que ensucian la vía pública.
- Controles y mediciones para evitar infracciones a la O.M. de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica.
- Programar patrullajes en los distritos.
- Vigilar proactivamente parques públicos y zonas verdes.
- Comprobar la documentación relacionada con la tenencia de perros potencialmente peligrosos.
- Vigilar de modo preventivo, el consumo de alcohol y estupefacientes en vía pública.
- Desarrollar campañas preventivas para la seguridad vial.
- Establecer un plan de actuación para eliminar las kundas en Villa de Vallecas.
- Aumento de la plantilla para cubrir las vacantes de los numerosos agentes jubilados recientemente.
- Nuevo enfoque hacia la venta ambulante ilegal para su erradicación.
- Mejora de la seguridad vial y la movilidad mediante la elaboración de propuestas de ordenación y regulación del tráfico.
- Mejorar la movilidad del transporte público para disminuir los requerimientos, sobre todo, de la EMT.
- Diseñar una campaña contra hurtos y robos, específica en el distrito Centro durante el periodo de Navidad.
- Optimizar la atención de requerimientos telefónicos no urgentes de vecinos y locales.
- Concienciación de la ciudadanía en seguridad, seguridad vial y convivencia vecinal a través de las redes sociales.
- Mantener comunicación con las AA.VV. de todos los distritos
- Trabajar los requerimientos de ruidos en Centro.
- Actualización de la formación de los agentes en ordenanzas municipales, seguridad y seguridad vial.
- Implementación de nuevos medios para desarrollar la labor policial (drones).





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

EL GRADO DE EJECUCIÓN	TIPOLOGÍA DE LAS ACCIONES	RECURSOS UTILIZADOS	Nº USUARIOS DEL SERVICIO AFECTADAS*
*Las actuaciones de la Policía Municipal no se dirigen exclusivamente a las personas reclamantes sino que son más amplias y, en general, se beneficia la totalidad de la comunidad.			
Continuo	5.208 denuncias impuestas por arrojar restos, depositar escombros en la vía pública...	Recursos humanos, materiales y tecnológicos.	Toda la ciudad
Continuo	4.968 actas de denuncia por exceso de ruido en establecimientos, locales LEPAR obras, vecinales, actos deportivos, culturales, populares, recogida de contenedores... en vía pública.	Recursos humanos, materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	22.981 patrullajes programados, realizados en los distritos municipales.	Recursos humanos, materiales y tecnológicos.	Toda la ciudad
Continuo	21.000 vigilancias de parques públicos y zonas verdes.	Recursos humanos, materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	52.858 denuncias por consumo de alcohol/estupefacientes en vía pública	Recursos humanos, materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	608 controles realizados a dueños de perros potencialmente peligrosos, relacionados con la documentación establecida.	Recursos humanos, materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	Vigilancia preventiva de consumo de alcohol y estupefacientes en vía pública y con un 85% de denuncias sobre el total de los requerimientos de la ciudadanía.	Recursos humanos, materiales y tecnológicos.	Toda la ciudad
Continuo	1388 inspecciones a industrias y locales por contaminación del medio ambiente.	Recursos humanos, materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	Adaptación de la actuación de PM al nuevo decreto de Zona Protección Acústica Especial (ZPAE). Refuerzo de la protección. Control sobre los músicos callejeros.	Recursos humanos, materiales y tecnológicos	Indeterminado





Continuo	Nueva instrucción de actuación para evitar la venta ambulante ilegal.	Recursos humanos, materiales y tecnológicos	Toda la ciudad
Continuo	34 campañas preventivas de seguridad vial (alcoholemia, sistemas de retención, movilidad reducida, ITV...).	Recursos humanos, materiales y tecnológicos.	Toda la ciudad
Continuo	Reducción en un 14% los requerimientos de la EMT por la mejora de la movilidad del tráfico	Recursos humanos, materiales y tecnológicos.	Toda la ciudad
Continuo	9396 personas detenidas por robo y 637 vehículos robados recuperados	Recursos humanos, materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Finalizado	Plan de actuación para eliminar las kundas en Villa de Vallecas.	Recursos humanos, materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	52 Contactos con las AA.VV. de todos los distritos	Recursos humanos, materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Finalizado	Campaña contra hurtos y robos en Centro durante el periodo de Navidad.	Recursos humanos, materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	90% llamadas urgentes atendidas en menos de 8 minutos y el resto en 12.	Recursos humanos, materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	883.764 requerimientos de la ciudadanía atendidos por el 092 y pasarela del 112	Recursos humanos, materiales y tecnológicos.	Toda la ciudad
Continuo	Modificación del proceso del teléfono 092 para atender requerimientos no urgentes de vecinos y locales.	Recursos humanos, materiales y tecnológicos.	Toda la ciudad
Finalizado	Aumento de la plantilla en 182 nuevos agentes.	Escuela Policía Municipal	Toda la ciudad
Continuo	Servicio de mediación vecinal, gestionados 49 expedientes.	Agentes mediadores	Indeterminado
Continuo	Plan Local de infancia y Adolescencia de Madrid y Plan Ciudad Amigable para la concienciación de colectivos vulnerables.	Twitter, Youtube Facebook Revista digital de PM	Colegios, grupos políticos, universidades...



**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

28 de febrero de 2020

Fdo.: El Responsable de la Unidad Gestora



Pablo Enrique Rodríguez Pérez

Director General de Policía Municipal





ÁREA DE: B 5-8EA B 7 8VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN G8EE-GB E-4?,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

# INFORME ANUAL 2019

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS

---



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 2019, 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 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.

### Introducción:

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, en el ejercicio de sus competencias, gestiona una red de 46 centros, cuyo trabajo constituye un eje fundamental en la actividad cultural del Ayuntamiento de Madrid con servicios gratuitos (con la única excepción de Planetario) que son muy bien valorados por la ciudadanía, tienen una importante demanda y registran un volumen elevado de visitantes. Durante 2019 han visitado los museos municipales 1. 077.517 personas y las bibliotecas públicas han registrado más de dos millones de usuarios (2.225.721).

Además, se está llevando a cabo un intenso trabajo de cara a la ampliación y mejora de la red de bibliotecas como puede apreciarse en las acciones planteadas en el Plan de Gobierno vigente, que incluye la apertura de la biblioteca de San Fermín, realización de los proyectos de las bibliotecas de Villaverde, Las Tablas y Montecarmelo y los proyectos de la biblioteca de Rosales, Pau Carabanchel y Ensanche de Vallecas.

Por otra parte, se están a cabo mejoras de las ya existentes como las obras de ampliación de la biblioteca José Saramago y también de las instalaciones y equipamientos de los Museos, el Templo de Debod o el Museo de San Isidro.

Sus áreas de acción, tal como quedan reflejadas en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de 4 de julio de 2019 de organización y competencias del Área de Gobierno de Cultura y Deportes, se centran en la promoción del libro, la lectura y el conocimiento, la conservación y acrecentamiento del patrimonio bibliográfico, documental e histórico artístico y la promoción del conocimiento de la historia de la ciudad.

Los centros gestionados por esta Dirección General son: la Biblioteca Histórica Municipal, Hemeroteca Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós, Biblioteca Digital MemoriadeMadrid, Biblioteca Técnica y la Red de 32 Bibliotecas Públicas de titularidad municipal. Por otra parte, los museos son: el Museo de San Isidro - Los orígenes de Madrid, Museo de Historia de Madrid, Museo de Arte Contemporáneo, Museo de Escultura de la Castellana, Templo de Debod, Ermita de San Antonio de la Florida, Castillo de la Alameda, Planetario de Madrid e Imprenta Municipal Artes del Libro. A éstos hay que añadir el Archivo de Villa, institución fundamental no solo como centro de investigación sino también como centro que custodia la documentación municipal a efectos administrativos y de transparencia.

### Análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tipos de centros

#### Bibliotecas públicas:

En relación a las Bibliotecas Públicas Municipales, se han tramitado a lo largo de 2019 un total de **540**. De ellas merece la pena prestar especial atención, para poder establecer áreas de mejora, a los siguientes puntos:



- Puestos para el estudio. Se solicita la ampliación del número puestos de lectura y de horarios incluyendo fines de semana pero con el fin único de poder estudiar (16)
- Trato recibido por el personal (en particular en la Biblioteca Eugenio Trías que reúne el mayor número de reclamaciones, 10)
- Acceso restringido a sitios web a través de los puestos de Internet (22).
- Cierres y reducción del horario de apertura derivados de la falta de personal (33) (Gloria Fuertes, Eugenio Trías, Buenavista)
- Cierres de larga duración por obras: La Chata (10) y José Saramago (30)
- Cierres en fines de semana del verano (7)
- Suspensión del Préstamo Intercentros (30)
- Ruido producido por conversaciones del personal
- Control de puestos de lectura ocupados por enseres que no están disponibles para el estudio
- Máquinas de vending: por el ruido que ocasionan (4)
- Fondos: Constituciones Españolas no actualizadas tras la reforma de 2011
- Desideratas. Solicitan poder hacer peticiones específicas de fondos bibliográficos (3)
- Instalaciones: problemas de climatización (algunos en cambios de estación)
- Préstamos: poder realizar el préstamo de materiales con el DNI
- Felicidades. Todas las felicitaciones recibidas se refieren al buen trato del personal.

### **Biblioteca Histórica:**

Se recibieron **2 felicitaciones** y no hubo ninguna sugerencia o reclamación en 2019

### **Hemeroteca Municipal:**

La Hemeroteca registró un total de **11 SyR**, y **2 felicitaciones** de las cuales, 7 reclamaciones son relativas a la imposibilidad de consultar fondos por estar de obras el depósito que los alberga. Se recibieron 2 reclamaciones sobre el trato del personal y el resto, 2 a climatización y lector de microfilm respectivamente.

Por otra parte, recibió 2 felicitaciones por el trato recibido.

Las obras que están teniendo lugar en el depósito, debido a una situación imprevista, es lógico que hayan dado lugar a reclamaciones ya que impiden en muchos poder servir las publicaciones originales. Estas obras comenzaron en julio y está previsto que finalicen en abril, siendo completamente necesario abordarlas para garantizar la seguridad y funcionalidad de los depósitos.



## **Biblioteca Musical Víctor Espinós:**

Recibió **12** reclamaciones, de las cuales **10** se refieren a un problema con el formulario electrónico para solicitar préstamos de instrumentos musicales y **2** relativas a climatización de las cabinas y ruidos producidos por el personal, respectivamente. Además registró **4** sugerencias solicitando más cabinas de ensayo, métodos y taquillas. Por último, recibió **4** felicitaciones todas ellas por la calidad de las visitas guiadas.

## **Archivo de Villa:**

El Archivo ha recibido **4** reclamaciones de las cuales **3** se refieren a tiempo de demora en resolver una determinada consulta y una debido al mal funcionamiento de un lector de microfilm.

Por otro lado, han registrado **15** felicitaciones por buena atención que no se introdujeron en Platea por falta de información de la necesidad de introducirlas. Sin embargo, se guardan los correos.

## **Museos:**

Se recibieron un total de **15** reclamaciones y **4** sugerencias. Los temas que se reflejan en las mismas son:

- Exposiciones: por diferentes cuestiones, como no permitir fotografiar las pinturas murales; contenidos de una exposición; cierre puntual de una sala sin estar anunciado, e inexistencia de dossier de una exposición temporal.
- Inadecuado trato del personal.
- Fallo de la venta anticipada de entradas en el Planetario.
- Imposibilidad de pago con tarjeta en las compras de libros.
- Accesibilidad: falta de asiento reservado para persona con discapacidad (lo que sí existe es espacio para sillas de ruedas).
- Falta de máquina expendedora de agua.
- Puntualidad exigida en el horario de inicio de las proyecciones del Planetario.

Por otra parte, los museos **recibieron 8 felicitaciones**, principalmente por el trato recibido (5) y la calidad de las actividades y talleres (3).

## **1. 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.

En el caso de las bibliotecas públicas, las acciones de mejora emprendidas para resolver las quejas de la ciudadanía son en resumen las siguientes:

- Ampliación del horario de apertura de salas de estudio de algunas bibliotecas el fin de semana durante el periodo de exámenes (servicio puesto en marcha en las bibliotecas Benito Pérez Galdós (sábado y domingo) y María Zambrano (solo sábados))



- Difundir a través de las bibliotecas y la web la existencia de una amplia red de Salas de Estudio, muchas de ellas con un amplio horario incluyendo fines de semana.
- Revisión del fondo de ejemplares de la Constitución Española para proceder a renovar los fondos no actualizados.
- Creación de una plantilla volante para evitar los cierres por problemas de personal. La plantilla se ha creado con una cifra inicial de 6 puestos de técnico auxiliar de biblioteca que se irá incrementando anualmente, si las propuestas presentadas a Personal pueden ser atendidas) hasta conseguir un equipo de al menos 21 personas.
- Se generaliza el uso del DNI para el préstamo de materiales en ausencia del carné de biblioteca. Además, existe la posibilidad de descargar el carné de usuario en el móvil.
- El servicio de préstamos intercentros se ha restablecido. Se trata de un servicio que se presta a través de la Comunidad de Madrid y la interrupción de dicho servicio por un periodo de tiempo se debió a problemas en la licitación del servicio por parte de la CAM.
- El cierre por obras causa un número considerable de reclamaciones, sin embargo, se trata siempre de mejorar instalaciones y desde la Dirección General se hace un esfuerzo considerable para que los tiempos se acorten si bien existen casos en que por problemas sobrevenidos a veces, el tiempo excede al previsto en un principio, como ha ocurrido en el caso de la ampliación de la Biblioteca José Saramago.
- Existen cursos de formación sobre atención básica en bibliotecas.
- El Manual de Procedimiento en Bibliotecas Públicas Municipales resuelve gran parte de las situaciones que generan las reclamaciones de los usuarios.

<https://bibliotecas.madrid.es/portales/bibliotecas/es/Informacion-y-servicios/Manual-de-procedimiento-de-Bibliotecas-Publicas/?vgnextfmt=default&vgnextoid=54a00369b78b8610VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnnextchannel=231a0b6eb5cb3510VgnVCM1000008a4a900aRCRD>

### **Hemeroteca Municipal:**

Entre las medidas tomadas para subsanar los problemas que señalan las reclamaciones, señalamos las siguientes:

- La obra proyectada en los depósitos se está ejecutando según programa. El restablecimiento del servicio está previsto para finales de Junio de 2020.
- Resuelto, en parte, el acondicionamiento de la Sala de Consulta de Microfilme. Pendiente el cerramiento o aislamiento de la zona de trabajo del personal de la Hemeroteca de la planta baja para subsanar las bajas temperaturas de toda esta zona.
- Contestación por escrito (SYR) al usuario informando de nuestro compromiso de calidad y recordando cuáles son sus derechos y obligaciones e incidir a los



trabajadores, encargados de la atención al público, la obligación de mantener en todo momento un trato respetuoso hacia el usuario.

## **Biblioteca Musical Víctor Espinós**

Las medidas tomadas para la resolución de los problemas que se plantean en las SyR fueron:

- Solucionar el problema del formulario electrónico
- Mantener en lo posible una temperatura adecuada en las cabinas, si bien por m estructurales de las cabinas, la climatización no es del todo correcta. La biblioteca está pendiente de una remodelación y cambio en la distribución de espacios desde hace años.

## **Archivo de Villa**

Realmente han sido muy escasas las reclamaciones y los motivos de retraso en la respuesta se deben generalmente a la acumulación de consultas en ciertos momentos o a la dificultad de la búsqueda. Todas ellas se han respondido en tiempo. Las plantillas son muy escasas y cualquier baja o jubilación, etc. se reflejan puntualmente en el servicio al ciudadano. Los temas de falta de personal son muy difíciles de solucionar por las bajas tasas de reposición y la imposibilidad de aumentar plantillas.

Se ha incidido en informar a los gestores acerca de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que se efectúan fuera de Platea.

## **Museos:**

Las áreas de mejora, que se han detectado implican:

- Mejorar la comunicación en caso de cierres o anulación puntual de alguna visita por razones de fuerza mayor. Ya se ha mejorado, anunciándose en la web con la mayor antelación posible.
- Incidir en la formación del personal de información sobre la importancia del trato intachable a los visitantes.
- Agilizar los contactos con el IAM para que resuelva lo más rápidamente posible los problemas de funcionamiento de la aplicación de venta de entradas.

El Planetario ya cuenta con máquina expendedora de bebidas y, en breve, tanto el Planetario como el Museo de Historia de Madrid contarán con tienda, por lo que dispondrán de sistema pago con tarjeta; además, se solicitará este medio de pago para otros museos que cuenten con servicio de venta de publicaciones.





## **2. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2019**

Esta Dirección General tiene como línea estratégica de gestión el ofrecer servicios de la mayor calidad, teniendo al usuario o visitante como centro de su actividad.

El nivel de cumplimiento de las cartas de servicios es muy elevado y las encuestas de satisfacción así lo reflejan también.

Por ello, se considera esencial el análisis de las reclamaciones y sugerencias porque facilitan mucha información sobre las áreas de mejora que se pueden establecer para conseguir los mejores resultados y la satisfacción del público.

Por otra parte, las felicitaciones son un aliciente fundamental para los equipos de trabajo y nos consta que se producen más felicitaciones de las que se reflejan en el sistema, por razones obvias.

En cuanto a la evaluación del resultado de cada una de las medidas puestas en marcha para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones, esta Dirección General no dispone de los medios para llevarlo a cabo en profundidad y evaluando cada medida adoptada.

En una situación actual de medios personales muy reducidos, la prioridad es siempre la atención al usuario y el correcto funcionamiento de los centros. El contar con una unidad de calidad que realice análisis más exhaustivos de los indicadores de los que ya venimos haciendo, no es posible en este momento.

A esto se une la dificultad que supone arbitrar medios que permitan medir el resultado de las medidas de mejora implantadas y que es obvio que mejoran un servicio. ¿Cómo medir por ejemplo, la mejora de una climatización que funcionaba mal? A través de una encuesta de satisfacción se conoce la opinión de aquellos que responden, no necesariamente de la persona que puso la reclamación.

Finalmente, se facilitan los únicos datos objetivos sobre este punto de que disponemos, los datos de usuarios que acudieron a las bibliotecas Benito Pérez Galdós en fin de semana y María Zambrano los sábados en época de exámenes, mejora implantada en estas dos bibliotecas:

- Biblioteca María Zambrano: 553 usuarios en 6 sábados
- Biblioteca Benito Pérez Galdós: 3063 usuarios en 4 fines de semana

**2 de marzo 2020**

**Responsable de la Unidad Gestora**

Emilio del Río Sanz



# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTE

---

Página 0 | 11

### Información de Firmantes del Documento



MADRID

ALICIA MARTÍN PÉREZ - DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Emisor: FNMT-RCM-02/03/2020 11:53:40  
CSV : 9801FFD725506A50



9801FFD725506A50



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 2019, 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 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. Se relacionan las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

1.1. **ENTRADA**

A.- Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL DE DEPORTE	Sugerencia	114
	Reclamación	362
	Felicitación	0
	<b>Total</b>	<b>476</b>

Además, desde la Dirección General de Deporte se han informado 101 SyR de carácter tributario, tramitadas por el Departamento de SyR Tributarias, previo informe de las unidades concernidas, DG Deporte, las Coordinaciones de Distrito, y por otras unidades, todas ellas relativas a precios públicos de los CDM (solicitudes de devolución, domiciliaciones).

Este dato se hace constar por primera vez en el informe general anual SyR, por lo que no puede integrarse en una evolución comparativa interanual.

B.- Evolución interanual por tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	2016	2017	2018	2019	% Evolución 2019 / 2018
DIRECCION GENERAL DE DEPORTES	Sugerencia	216	137	159	114	-28,30%
	Reclamación	590	333	369	362	-1,90%
	Felicitación	9	3	8	0	-100,00%
	<b>Total</b>	<b>815</b>	<b>473</b>	<b>536</b>	<b>476</b>	<b>-11,19%</b>





## 1.2. CLASIFICACIÓN DE LAS SYR

### A.- Materias y submaterias

Unidad	Materia	Submateria	Total Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL DE DEPORTES	Cohesión Social	Promoción de la igualdad	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	Atención Ciudadana	Página Web	10
		Sede Electrónica	6
		<b>Total</b>	<b>16</b>
	Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	Cultura	Otras infraestructuras culturales	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	Deportes	VALOR NULO EN ORIGEN	3
		Promoción Deportiva	82
		Clases y Escuelas Deportivas	48
		Uso libre de instalaciones deportivas	288
		Torneos, Competiciones y Pruebas	29
		Servicios de Medicina Deportiva	6
	<b>Total</b>	<b>456</b>	
	Educación y Juventud	Colegios Públicos	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	<b>Total</b>		<b>476</b>



#### Información de Firmantes del Documento





B.- Categorías

Unidad	Submateria	Categoría	Total Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL DE DEPORTES	Sin clasificar -Deportes	Sin clasificar	3
		<b>Total</b>	3
	Promoción de la igualdad -Cohesión Social	3.4-Eventos y Pruebas Populares	1
		<b>Total</b>	1
	Otras infraestructuras culturales -Cultura	3.4-Eventos y Pruebas Populares	1
		<b>Total</b>	1
		Sin clasificar	24
		1.1-Interpretación y Aplicación OPP	2
		2.1-Actividades dirigidas	8
		3.2-Programación	3
		3.4-Eventos y Pruebas Populares	4
		5.2-Web	1
	Promoción Deportiva -Deportes	6.1-Nuevos equipamientos	3
		12-DG-OFERTA DEPORTIVA	1
		13- DG- EQUIPAMIENTOS	1
		1.7-Bonificaciones/Reducciones	1
		clases de esquí	34
		<b>Total</b>	82
	Otros -Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros	1
		<b>Total</b>	1
		Sin clasificar	12
		1.1-Interpretación y Aplicación OPP	3
		2.1-Actividades dirigidas	10
		5.2-Web	2
		12-DG-OFERTA DEPORTIVA	1
		1.8-Devolución de importes	2
	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes	1.9-Canje de Bonos	8
		2.5-Acceso y utilización de los CDM	1
		3.1-Actividades dirigidas	1
		3.5-Servicios de Medicina Deportiva	1
		5.3-Información al usuario	1
		Otros	2
		clases de esquí	4
		<b>Total</b>	48
		Sin clasificar	52
		1.1-Interpretación y Aplicación OPP	36
		2.1-Actividades dirigidas	14
		2.3-JDM, Torneos	1
		4.1-Condiciones Higiénico-Sanitarias Piscinas	1
		4.2-Equipamientos y Unidades deportivas	18
		4.3-Instalaciones complementarias	1
		5.1-Atención y trato usuario	14
		5.2-Web	20
		6.1-Nuevos equipamientos	8
		13- DG- EQUIPAMIENTOS	1
		1.4-Validez recíproca de Bonos / Abonos en CDM	2
	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes	1.7-Bonificaciones/Reducciones	10
	1.8-Devolución de importes	2	
	1.9-Canje de Bonos	45	
	2.2-Reservas de Temporada y Usos de Espacios Deportivos	8	
	2.4 Servicios de Medicina Deportiva	8	
	2.5-Acceso y utilización de los CDM	15	
	3.5-Servicios de Medicina Deportiva	5	
	3.7-Reservas de temporada y utilización de unidades deportivas	4	
	4.4-Cierre temporal CDM/Supresión de servicios	9	
	5.3-Información al usuario	3	
	Otros	10	
	clases de esquí	1	
	<b>Total</b>	288	
	Sin clasificar	6	
	1.1-Interpretación y Aplicación OPP	1	
	2.3-JDM, Torneos	13	
Torneos, Competiciones y Pruebas -Deportes	3.4-Eventos y Pruebas Populares	7	
	4.2-Equipamientos y Unidades deportivas	1	
	1.7-Bonificaciones/Reducciones	1	
	<b>Total</b>	29	
	Sin clasificar	1	
Servicios de Medicina Deportiva -Deportes	2.4 Servicios de Medicina Deportiva	3	
	3.5-Servicios de Medicina Deportiva	1	
	clases de esquí	1	
	<b>Total</b>	6	
Colegios Públicos -Educación y Juventud	2.3-JDM, Torneos	1	
	<b>Total</b>	1	
	Sin clasificar	2	
Página Web -Atención Ciudadana	5.2-Web	6	
	2.2-Reservas de Temporada y Usos de Espacios Deportivos	1	
	2.4 Servicios de Medicina Deportiva	1	
	<b>Total</b>	10	
	Sin clasificar	1	
Sede Electrónica -Atención Ciudadana	5.2-Web	4	
	5.3-Información al usuario	1	
	<b>Total</b>	6	
<b>Total</b>			476



Información de Firmantes del Documento





### C.- Localización por Dependencia municipal o Distrito

Unidad	Dependencia Municipal	Total Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL DE DEPORTES	Sin calificar	416
	CDM Escuelas Pías	1
	CDM Francisco Fernández Ochoa	2
	CDM La Mina	1
	CDM Vallehermoso	10
	CDM Concepción	2
	CDM Las Cruces	2
	CDM Aluche	1
	CDM Fuente del Berro	1
	CDM Gimnasio Moscardó	1
	CDM San Blas	2
	CDM Antonio Díaz Miguel	3
	CDM Playa Victoria	2
	CDM Arganzuela	3
	CDM C.I. Arganzuela	1
	CDM Marqués de Samaranch	3
	CDM Barajas	3
	CDM Chamartín	3
	CDM Pradillo	2
	CDM Vicente del Bosque	3
	CDM La Masó	1
	CDM Luis Aragonés	1
	CDM Casa de Campo	1
	CDM Daoiz y Velarde I	4
	CDM Moscardó	1
	CDM Palomeras	2
	CDM Valdebernardo	3
	CDM Félix Rubio	1
<b>Total</b>		<b>476</b>

### 1.3. TRAMITACIÓN

#### A.- Estado de tramitación

		Total Activas	Archivada sin respuesta	Contestada	No admitida	Total Terminadas	Total Entrada
DIRECCION GENERAL DE DEPORTES	Sugerencia	9	3	100	2	105	114
	Reclamación	30	22	302	8	332	362
	Felicitación	0	0	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>25</b>	<b>402</b>	<b>10</b>	<b>437</b>	<b>476</b>





**B.- Tiempo medio de respuesta (de contestadas e inadmitidas)**

Unidad	Tiempo Medio días Naturales
DIRECCION GENERAL DE DEPORTES	35,54

**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.

Tras el análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2019, en este apartado se indican las medidas de mejora realizadas durante el año para la corrección de las sugerencias y reclamaciones, en materia de instalaciones deportivas, actividades deportivas y servicios y promoción deportiva.

**Determinación de las Áreas de Mejora planificadas:**

**2.1 -Simplificación y difusión de la normativa de precios públicos.**

-Insistir en que se publique el texto refundido consolidado de la normativa de precios públicos por la prestación de servicios en lugar destacado de los Centros Deportivos y Casas de Baños.

**2.2 - Permitir que los titulares del Carnet de Deporte Especial puedan acceder a la Sala de Musculación sin necesidad de la presencia permanente de un técnico deportivo.**

**2.3 -Mejorar la información y el funcionamiento de la página web /deportes, y facilitar el acceso telemático a los servicios deportivos.**

**2.4-Mejorar la información y el conocimiento que tienen los usuarios sobre las formas de gestión de los Centros Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid.**

-Continuar con la información en lugar destacado de la página web/deportes y en los paneles de que los Bonos y Abonos no tienen validez recíproca en Centros Deportivos Municipales con diferentes tipos de gestión (directa e indirecta). Comunicar esta información a las personas que presentan sugerencias y reclamaciones.

**2.5-Establecer un sistema interno para informar a las Subdirecciones de la Dirección General y fijar unas instrucciones que permitan conseguir un correcto funcionamiento del Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (SyR).**







2.6- Atención a la salud.

- Receta Deportiva.

2.7-Realización de obras de mejora, mantenimiento y reforma de los Centros Deportivos y Unidades Deportivas de forma coordinada y planificada.

2.8-Estudio de la creación de nuevos centros deportivos municipales que amplíen las prestaciones del servicio público deportivo.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2019, así como las propuestas de actuación futuras que se pondrán en marcha durante años posteriores.

#### 3.1 Medidas concretas de mejoras realizadas durante el año 2019:

Tras el análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2019, en este apartado se indican las áreas en las que se han desarrollado acciones de mejora.

##### 3.1 -Simplificación y difusión de la normativa de precios públicos.

-Se han realizado acciones planificadas.

- Se han propuesto actualizaciones en los precios públicos, que en algunos casos se han incorporado al Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de precios públicos por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños, mediante las modificaciones realizadas por Acuerdo de fecha 20 diciembre 2018.

Se puede destacar que en la normativa de precios públicos aplicable en 2019 se establece que la domiciliación bancaria puede sustituirse por el pago telemático a través de la web municipal. Durante el 2018, con el cambio de normativa de precios públicos que establecía la obligatoriedad de la domiciliación, se recibieron muchas reclamaciones por ese tema planteando que hubiera alternativas a esa forma de pago.

Es de destacar también la bonificación del 70% del precio del reconocimiento médico deportivo especial para las personas con discapacidad.

-Se han propuesto modificaciones para el año 2020 en el citado Acuerdo de precios públicos, aprobadas por Acuerdo Plenario de fecha 23 de diciembre de 2019, entre las que cabe destacar:

La inclusión, como supuesto de no sujeción a los precios públicos, de quienes acrediten pertenecer a la Policía Nacional, dada la importancia del papel y funciones que desempeñan, fundamentalmente durante la temporada estival, y teniendo en cuenta el alto nivel de preparación física que requiere el desempeño de las mismas.





En relación al colectivo SAMUR-Protección Civil, Cuerpo de Bomberos, Cuerpo de Agentes de Movilidad del Ayuntamiento de Madrid, Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid, y, ahora también, la Policía Nacional, no sujetos al pago de estos precios públicos, se reducen las disciplinas a que pueden tener acceso como supuestos de no sujeción, por cuanto que pasan a ser las necesarias para garantizar el adecuado desarrollo de su trabajo, y se circunscriben a los centros deportivos de gestión directa municipal, en los términos que señala la normativa.

Finalmente, y ante la creciente demanda de los usuarios del servicio de uso libre relacionado con la utilización de una pista de atletismo, se procede a la incorporación de este servicio a un Abono mensual. Esta demanda se ha incrementado como consecuencia de la puesta en marcha de la pista de atletismo cubierta de los centros deportivos Gallur y Vallehermoso.

3.2 - Los titulares del Carnet de Deporte Especial pueden acceder a la Sala de Musculación sin necesidad de la presencia permanente de un técnico deportivo. Se establece, según se ha indicado una bonificación del 70% del precio del reconocimiento médico deportivo especial para las personas con discapacidad.

3.3 -Se ha mejorado la información y el funcionamiento de la página web /deportes y facilitado el acceso telemático a los servicios deportivos.

Se ha creado la Subdirección General para el desarrollo de equipamientos, sostenibilidad y nuevas tecnologías en el deporte.

A resultas de la información facilitada por las sugerencias y reclamaciones, se ha propuesto la incorporación de nuevos contenidos a [www.madrid.es/deportes](http://www.madrid.es/deportes), y la mejora de la información facilitada en materias tales como de la obtención del carné de deporte especial, comunicación de cierres de instalaciones deportivas, atención a los ciudadanos en los Centros Deportivos Municipales, e información en general a la ciudadanía.

Se facilitan a los ciudadanos los enlaces directos a normativa y/o contenidos relacionados con el objeto de la reclamación.

3.4-Mejorar la información y el conocimiento que tienen los usuarios sobre las formas de gestión de los Centros Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid.

-Se han realizado acciones planificadas.

3.5-El sistema interno para informar a las Subdirecciones Generales de la Dirección General de Deportes y establecimiento de unas instrucciones que permitan conseguir un correcto y mejor funcionamiento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR), se encuentra en proceso de elaboración. Se pretende también solicitar listados periódicos a la Dirección General de Calidad y Evaluación con objeto de tener un informe lo más detallado posible del funcionamiento del sistema desde esta unidad. El objetivo es dar al sistema SyR la relevancia que debe tener como pieza fundamental de atención a la ciudadanía, en el marco de lo dispuesto en la Ordenanza de atención a la ciudadanía y administración electrónica.

3.6- Atención a la salud.





-Iniciación de actuaciones para la puesta en marcha en colaboración con la Comunidad de Madrid del proyecto para la implantación de la denominada Receta Deportiva para mejorar la salud y el bienestar de los ciudadanos.

3.7-Realización de obras de mejora, mantenimiento y reforma de los Centros Deportivos y Unidades Deportivas de forma coordinada y planificada.

-Se han realizado acciones planificadas y puesta en marcha de inversiones programadas en el año 2019.

3.8-Estudio de la creación de nuevos centros deportivos municipales que amplíen las prestaciones del servicio público deportivo.

-Se han realizado acciones planificadas.

En cuanto a actividades deportivas, es de destacar que en el año 2019 no se ha llevado a cabo el programa de cursos municipales de Esquí y Snow, promovidos por el Área delegada de Deporte, a través de la Dirección General de Deporte del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte. En este sentido, han sido numerosas las reclamaciones, sugerencias y peticiones de información recibidas, estas últimas cursadas a través de Atención a la Ciudadanía. Se ha facilitado a los ciudadanos información, y se ha realizado un envío masivo en colaboración con otras unidades municipales de muchas de estas reclamaciones y sugerencias incluidas en la submateria "Promoción deportiva", categoría "clases de esquí", creada específicamente para su identificación, con la finalidad de conseguir una pronta información y respuesta.

Finalmente, evidenciar la necesaria visibilidad del Sistema SyR en el ámbito municipal en su función de detectar las deficiencias en la prestación de los servicios públicos, para su mejora, siendo necesario y fundamental para la consecución de este fin poner en conocimiento de los departamentos y unidades competentes las carencias detectadas en las sugerencias y reclamaciones de los usuarios de los servicios deportivos.

### **3.2 Actuaciones planificadas para su realización futura:**

-Seguir avanzando en la simplificación de los precios públicos, avance que se reclama por la ciudadanía, y a cuyo efecto se ha constituido un grupo de trabajo en la Dirección General de Deporte.

-Continuar mejorando la información sobre los servicios deportivos municipales, clave para el conocimiento y buen uso de los servicios deportivos, igualmente reclamado por los ciudadanos.

-Ampliar los trámites que se puedan hacer por la página web municipal y mejorar el acceso a las instalaciones deportivas, ante la necesidad de adaptar los servicios que se prestan a la nueva era digital en la Administración Pública, y conseguir una mayor calidad en su prestación.

-Seguir con la mejora de las instalaciones deportivas municipales.

-Avanzar en la atención al deporte inclusivo, al deporte femenino y al deporte infantil.





28 de febrero de 2020

Fdo.: Alicia Martín Pérez  
Directora General de Deporte



Información de Firmantes del Documento





MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO  
CULTURAL

### Información de Firmantes del Documento



MADRID

MARIA ELVIRA CHOVER ALVAREZ-MONTESERIN - SUBDIRECTORA GENERAL  
LUIS LAFUENTE BATANERO - DIRECTOR GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Emisor: FNMT-RCM-25/02/2020 08:46:41  
Emisor: FNMT-RCM-25/02/2020 11:14:28  
CSV : 9801FFD724A91BB2



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 2019, 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 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.

A la vista de las sugerencias y reclamaciones presentadas a la Dirección General de Patrimonio Cultural durante el año 2019 se ha procedido a realizar una tipificación de los motivos que han ocasionado su presentación, así como un posterior análisis de las mismas, con el objetivo de poder desarrollar acciones de mejora y propuestas de actuación futuras que se pondrán en marcha durante ejercicios posteriores.

En primer lugar, hay que destacar que durante el ejercicio 2019 se ha producido un incremento notable de las sugerencias y reclamaciones presentadas respecto de las del ejercicio 2018 (se ha pasado de 70 a 128 reclamaciones). Dicho aumento se debe principalmente, a que en el año 2019 se incluyeron por primera vez en el sistema de PLATEA las sugerencias y reclamaciones referentes al programa de visitas guiadas Pasea Madrid y al programa cultural Madrid Otra Mirada, ambos gestionados a través de nuestra central de reservas [www.reservaspatrimonio.es](http://www.reservaspatrimonio.es).

Hecha esta aclaración, se observa que la mayor parte de las sugerencias y reclamaciones tienen por objeto poner en conocimiento de la Dirección General cuestiones relacionadas con los monumentos y edificios históricos de la ciudad de Madrid.

Concretamente, se han presentado 42 reclamaciones o sugerencias relativas a los monumentos y 12 relativas a otras infraestructuras culturales. Un alto porcentaje de ellas se refieren a la conservación, mantenimiento, limpieza y actuaciones vandálicas en los citados bienes, lo que pone en evidencia la dificultad de recibir los avisos por estos hechos mediante otras vías convencionales (policía municipal, adjudicatarios del contrato de conservación de monumentos,...) Así, 40 de estas reclamaciones han estado relacionadas con el estado de conservación y limpieza de esculturas, monumentos, edificios históricos, e infraestructuras culturales; mientras que otras 14 se refieren a sugerencias para la retirada o cambio de ubicación de algunos monumentos (3), la implantación de vallas o rejas para mejorar y asegurar su protección (5), y la mejora del entorno e identificación de determinados monumentos e infraestructuras culturales (6). En este último caso, hay que destacar 3 sugerencias para mejorar los paneles informativos de la muralla de Madrid, y 2 proponiendo la instalación de unos toldos o elementos protectores de las inclemencias meteorológicas en el Teatro de Títeres del Retiro.

Por otra parte, 38 reclamaciones están relacionadas con las actividades y programaciones de difusión cultural ofertadas por la Dirección General, concretamente con la gestión del programa de visitas guiadas y del programa Madrid Otra Mirada, a los que ya se ha hecho referencia anteriormente. Al respecto hay que señalar que el número de reclamaciones es bastante bajo si tenemos en cuenta que más de 7.000 personas participaron en el programa Pasea Madrid y casi 12.000 lo hicieron en el programa Madrid Otra Mirada.

Las principales quejas de la ciudadanía consisten en que las plazas para las visitas se agotan enseguida, que la web de reservas se bloquea, y que debe aumentarse la oferta de visitas culturales. Asimismo, existen quejas referentes a que las reservas son unipersonales (no se admiten grupos), y a la forma de otorgar las plazas.



Por último, señalar que las reclamaciones relacionadas con el desarrollo de las actividades incluidas en el programa Madrid Otra Mirada no son competencia ni pueden ser solucionadas por esta Dirección General, ya que son las instituciones participantes las que se encargan de organizar la actividad y poner los medios para ello, si bien efectuamos con ellas una coordinación en la que buscamos la mejora y eficacia del servicio.

Además, se han presentado 31 reclamaciones por parte de los usuarios de las bibliotecas municipales. Analizando las reclamaciones por dependencias municipales, se han presentado 18 reclamaciones sobre la biblioteca Eugenio Trías, 11 sobre la biblioteca Ángel González, 2 sobre el Centro Cultural Conde Duque y 1 sobre la biblioteca Ana María Matute.

Como se observa predominan las reclamaciones referidas a la biblioteca Eugenio Trías, situada en el Parque del Retiro de Madrid y actualmente la de mayor afluencia de público de todo Madrid, siendo los motivos por los que se han presentado las quejas, la deficiente ventilación de sus salas, existencia de luces fundidas y aseos vandalizados. Respecto a la biblioteca Ángel González, los motivos de quejas son el mal funcionamiento de la calefacción y los problemas de iluminación.

Finalmente, indicar que el resto de sugerencias y reclamaciones han tratado sobre temas variados como son la limpieza de un solar adscrito al Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte (3) y la mejora y actualización de los datos o información contenida en los portales especializados "patrimonio y paisaje" dentro de la web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y de la página [www.madridpaisajeurbano.es](http://www.madridpaisajeurbano.es).

## 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.

Ante esta situación, la Dirección General ha propuesto la ejecución de varias acciones en relación con el mantenimiento y limpieza de los monumentos, con la gestión de los programas y actividades de difusión cultural ofertadas por la Dirección General, así como el mantenimiento de las bibliotecas municipales que tiene adscritas el Área.

### 2.1 Actuaciones ya realizadas durante el año 2019

En primer en lugar, en cuanto a la limpieza y conservación de monumentos se ha seguido gestionando a través del contrato de servicios de conservación de los monumentos, placas y limpieza de determinadas fachadas competencia del Área de Gobierno, dando respuesta con rapidez a la reparación de los monumentos por actos vandálicos.

En consideración a las sugerencias relacionadas con la mejora del Monumento a las Víctimas del 11-M de Atocha, durante el ejercicio 2019 se ha iniciado la ejecución del contrato de obras para la reforma del monumento modificando la membrana que soporta los mensajes de condolencia y mejorando las condiciones de iluminación de la pieza emergente; estando prevista su finalización en febrero de 2020.





Además, a raíz de las varias sugerencias interpuestas solicitando la mejora de los paneles informativos de la muralla árabe de Madrid, se ha procedido a la instalación de unos nuevos paneles de difusión cultural en el entorno del Parque Emir Mohamed I, con el objetivo de poner en valor los restos de la muralla islámica.

En relación a la gestión de los programas y actividades de difusión, se han puesto en marcha dos mejoras. La primera, se refiere al funcionamiento del sistema de gestión de reservas de las visitas guiadas, de forma que, en el segundo semestre de 2019 se procedió a la contratación de un servicio para mejorar la potencia, desarrollo y usabilidad del servidor que alimenta el microsite o web [www.reservaspatrimonio.es](http://www.reservaspatrimonio.es). La segunda, se refiere al programa de visitas guiadas, habiéndose formalizado en diciembre de 2019 un contrato de servicios en virtud del cual se ha pasado de organizar 600 visitas anuales a más de 2.000. Esto ha permitido incrementar tanto el número de plazas, hasta llegar a las 40.000, como el número de temáticas de las visitas, para así dar cabida a las sugerencias de la ciudadanía. Tal es el caso del frontón Beti Jai, el Bunker de El Capricho o el Mirador de Alfonso XII en el Parque del Retiro.

En cuanto al mantenimiento de las instalaciones de climatización e iluminación de las bibliotecas adscritas al Área de Gobierno tras varios estudios se han realizado las siguientes actuaciones con el objetivo de conseguir un mayor confort térmico y mejorar la iluminación:

- Contrato de obras de reforma en la biblioteca Ana María Matute para mejorar la eficiencia energética y el confort térmico dentro de la misma.
- Contrato de obras de reforma en la biblioteca Ángel González para optimizar los espacios y mejorar la eficiencia energética y el sistema de iluminación mediante la instalación de una cortina de aire en la entrada del edificio (ya que las puertas de acceso permanecen abiertas a menudo) y la instalación de nuevos puntos de luz en aquellos espacios que tenían una iluminación insuficiente.
- Redacción de un proyecto de obras de monitorización en el edificio Conde Duque para mejorar la eficiencia energética del sistema de climatización y mejorar la gestión del control y programación de la instalación en remoto.
- En colaboración con el Departamento de Eficiencia Energética de la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental se ha procedido a la monitorización de los sistemas eléctricos y de climatización para conocer y detectar los consumos energéticos indebidos y así implantar un sistema de control y gestión energético.
- En agosto de 2019 se ha formalizado un nuevo contrato de servicio para el mantenimiento integral de edificios e instalaciones adscritos al Área de Gobierno, en virtud del cual el adjudicatario ha asumido, durante la vigencia del contrato, los compromisos de sustituir las luminarias existentes de tecnología tradicional por fluorescentes y luminarias de consumo mínimo (LED) y mejorar la cantidad ofertada para la implementación, optimización y modernización de la eficiencia energética de las instalaciones eléctricas.

Finalmente, y en respuesta a la sugerencia de instalar toldos o elementos protectores de las inclemencias meteorológicas en el Teatro de Títeres del Retiro, se ha procedido a la



redacción de un proyecto de obras para la construcción de un sistema de sombreado y otras mejoras (cerramiento, cerrajería y asientos) que aumenten el confort tanto de los espectadores como de los actantes y que permitan ampliar su horario de funcionamiento.

## 2.2. Actuaciones planificadas para su realización durante el ejercicio 2020

Con el objetivo de corregir las quejas referentes a que las reservas en las visitas guiadas fuesen unipersonales y a la forma de otorgar las plazas, se informa que esta Dirección General ha considerado oportuno modificar el sistema de reservas empleado hasta ahora. De esta manera, a finales de 2020 se pondrá en funcionamiento para la gestión de este servicio la plataforma PLACT del Organismo Autónomo Informática Ayuntamiento Madrid (IAM), para poder cubrir las necesidades concretas de nuestros dos programas culturales y que el sistema de reservas sea más justo e igualitario: se podrá inscribir una familia de cuatro miembros a la vez (dos adultos y dos niños) y las plazas se asignarán por sorteo de varias vueltas.

En relación con los monumentos municipales, y teniendo en cuenta que en el ejercicio 2020 se va a proceder a iniciar los trabajos preparatorios para la licitación de un nuevo contrato de servicio para la conservación de los monumentos, placas y limpieza de determinadas fachadas, por parte de esta Dirección General se intentará que como parte de las obligaciones de ese nuevo contrato se mejoren los tiempos de respuesta para la limpieza y reparación de los monumentos por actos vandálicos no urgentes pero de impacto negativo en la imagen de la ciudad, con el objetivo de evitar el “efecto llamada” que suele provocar este tipo de incidencias.

Además, respecto a la implantación y/o retirada de monumentos, placas y otros elementos conmemorativos, la Comisión de Calidad de Paisaje Urbano constituida en el ejercicio 2016 junto con los Departamentos de Patrimonio Histórico y Arte Público de esta Dirección General, seguirá trabajando en la redacción de un “protocolo” sobre el procedimiento para la ubicación de monumentos en el espacio público.

Finalmente, informar que en el ejercicio 2020 se continuará con los estudios técnicos necesarios para detectar incidencias en los sistemas de climatización de los inmuebles adscritos al Área de Gobierno para, en su caso, llevar a cabo la redacción de proyectos de mejora en los mismos.

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

De las medidas correctoras implantadas durante el año 2019 se informa que actualmente se carece de indicadores que permitan determinar la evaluación de los resultados pues la mayoría de las actuaciones serán valoradas a lo largo del ejercicio 2020. Tal es el caso del impacto que tendrá el incremento del número de las visitas guiadas, y el funcionamiento de la nueva plataforma de gestión de reservas, puesto que estos planes de actuación se inician en 2020 y se continuarán prestando durante varios ejercicios.



No obstante, deben hacerse las siguientes consideraciones:

- Ya se indicado que en el segundo semestre de 2019 se procedió a la contratación de un servicio para mejorar la potencia, desarrollo y usabilidad del servidor que alimenta el sistema de gestión de reservas. La evaluación de esta actuación ha sido positiva ya que las reclamaciones interpuestas por el mal funcionamiento de la página durante el primer semestre han sido de 25, para 7.000 usuarios; mientras que en el último semestre del año disminuyeron a 14 reclamaciones, para 12.000 usuarios.
- Por otra parte, respecto a las 11 reclamaciones presentadas en relación a la biblioteca Ángel González, se observa que 9 de ellas se presentaron en el primer semestre de 2019 y solo 2 en el último semestre. En consecuencia, la evaluación de las acciones relativas a la ejecución de la obra para mejorar la eficiencia energética y el sistema de iluminación, y a la gestión del nuevo contrato de mantenimiento integral de edificios debe ser positiva.
- Igualmente, respecto de las 12 reclamaciones presentadas relativas al deficiente mantenimiento de la biblioteca Eugenio Trías, se observa que 12 de ellas se presentaron en el primer semestre de 2019 y únicamente 6 en el último semestre. Por tanto la evaluación respecto al nuevo contrato de mantenimiento integral de edificios es positiva.

## EL DIRECTOR GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL



### Información de Firmantes del Documento





MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES

---

Información de Firmantes del Documento



MADRID

MARIA BALLESTEROS DEL PRADO - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Emisor: FNMT-RCM-02/03/2020 14:10:04  
CSV : 9801FFD72548D946



9801FFD72548D946

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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Durante el año 2019, se han recibido un total de 79 SyR:

- Reclamaciones: 54
- Sugerencias: 18
- Felicitaciones: 7

### Reclamaciones.

Las 54 reclamaciones recibidas en 2019 pueden ser clasificadas, en cuanto a las causas o motivos de su presentación, en los siguientes apartados:

- 46 corresponden a incidencias y/o anomalías en el funcionamiento de la Sede Electrónica durante el proceso de presentación de solicitudes y plazo de subsanación de documentación de la convocatoria de ayudas a la creación y a la movilidad nacional e internacional 2019, concretamente, durante el período octubre a diciembre de 2019.
- 1 reclamación tiene por objeto la petición de la reposición de una placa conmemorativa del Plan Memoria de Madrid dedicada a Carmen Laforet, que fue retirada por la realización de obras en el edificio.
- 1 reclamación se refiere a la información sobre acceso a los conciertos de la BSMM en el Palacio Municipal de Congresos / IFEMA.
- 1 reclamación alude a incidencias en el sistema informático de gestión de inscripciones al programa Madrid en Crudo, que tenía por objeto la cesión de espacios para ensayos en centros culturales.
- 5 reclamaciones están referidas a actividades promovidas por otros servicios municipales, a las que no obstante se ha dado respuesta, a la vez que se derivaron al servicio competente en cada caso: concierto en la catedral de la Almudena organizado por la empresa municipal de Servicios Funerarios, 2 reclamaciones al sistema de asignación de plazas para cursos y talleres de Centros culturales de Distrito que coordina la dirección general de Coordinación Territorial y Desconcentración; 2 reclamaciones relativas al funcionamiento del Teatro de Títeres (acceso al Teatro, características de la programación) que gestiona Madrid Destino.

### Sugerencias.

En 2019 se han recibido 19 sugerencias:

- 2 propuestas de mejora de la organización y celebración de los conciertos de la BSMM (producción y difusión de folletos del programa de los conciertos; creación de un sistema de reserva de sillas para los conciertos en el Parque de El Retiro)



- 4 propuestas para la mejora del Plan Memoria de Madrid: creación de código QR para ampliar la difusión de la información; y propuestas para la instalación de 3 nuevas placas.
- 2 sugerencias tienen por objeto la introducción de mejoras en el Teatro de Títeres del Parque de El Retiro (instalación de un toldo, ampliación programación)
- 3 sugerencias se refieren a la mejora del sistema de gestión telemática de las solicitudes para la convocatoria de ayudas a la creación y a la movilidad 2019.
- 2 sugerencias son relativas al sistema de inscripción en cursos y talleres en Centros culturales.
- 1 sugerencia está referida a la creación de nuevos museos
- 1 propone la creación de coros específicos para interpretar música de zarzuela
- 1 sugerencia fue presentada al CSIC para solicitar la difusión de su programación de destinada al público infantil en el marco de la difusión de la programación municipal
- 1 sugerencia propone que la programación navideña sea más equilibrada en todos los distritos de la ciudad.

#### Felicitaciones.

Las 7 felicitaciones recibidas están referidas a los siguientes programas y actividades:

- 1 por el ciclo de conciertos de Música sacra/Semana santa
- 2 por el programa Madrid en crudo
- 1 por el programa “Las estatuas hablan”
- 1 por la programación conmemorativa del centenario del fallecimiento de B. Pérez Galdós.
- 1 por la programación del Teatro de Títeres
- 1 por el Plan Memoria de Madrid.

## **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.

Como se ha indicado en el apartado anterior, un total de 46 reclamaciones y tres sugerencias presentadas en 2019 han estado referidas al funcionamiento de la Sede Electrónica durante la gestión, en el período octubre- diciembre, de la convocatoria de ayudas destinadas a la creación contemporánea y a la movilidad nacional e internacional correspondiente a 2019; estos datos suponen que el 85 % de las reclamaciones presentadas, y el 62 % del total de SyR han estado referidas al funcionamiento de la Sede Electrónica.

La respuesta de la dirección general ante esta situación ha tenido una doble vertiente:



- Por una parte, orientar a los interesados y facilitar en la medida de lo posible, la gestión del correspondiente trámite (presentación de la solicitud de subvención, subsanación y aporte de documentación adicional, etc.). En este sentido, se ha dado respuesta a todas las reclamaciones presentadas, de forma que las anomalías en el funcionamiento y, en su caso, en la utilización de la aplicación por los solicitantes, no ha constituido un obstáculo para su participación en la convocatoria.
- Además, se ha dado comunicado a la subdirección general de Administración Electrónica la problemática para que proceda a su valoración como servicio competente en la materia.

En cuanto a las acciones y medidas adoptadas para subsanar deficiencias o mejorar el servicio, es preciso diferenciar entre las reclamaciones y sugerencias relativas a programas y actividades culturales que son gestionados directamente por la dirección general de Programas y Actividades Culturales (Semana santa; Banda Sinfónica Municipal, Plan Memoria de Madrid) de aquellos otros en que la coordinación de contenidos compete a la dirección general pero su ejecución se lleva a cabo por la empresa municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A.; además hay que tener en cuenta aquellas reclamaciones que, aunque recibidas en la dirección general, son del ámbito de la competencia de otros servicios municipales.

En el primer caso, y siempre que la naturaleza y características de la reclamación o sugerencia lo ha permitido, se han adoptado de forma inmediata las disposiciones oportunas para corregir las incidencias: mejora de la información y difusión de la programación de la Banda Sinfónica Municipal, comprobación del estado de conservación e instalación de las placas del Plan Memoria de Madrid, etc.

En otros casos, la sugerencia o reclamación ha pasado a fase de valoración por parte de los equipos técnicos responsables, en cada caso, del programa o actividad en cuestión. Este último es el caso, entre otros, de las propuestas de recibidas para la instalación de nuevas placas en el marco del Plan Memoria de Madrid, creación de un código QR en este Plan, características y programación del Teatro de Títeres.

En relación a los servicios y programas gestionados por otros servicios municipales, se ha procurado proporcionar al interesado la información necesaria para sentirse atendido, a la vez que se ha derivado la cuestión al servicio competente para su evaluación y posterior respuesta al solicitante.

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

Para evitar distorsión en la evaluación de resultados de acciones y medidas correctoras ejecutadas en 2019, es preciso seguir manteniendo la atención en el elevado número de SyR recibidas en 2019 referentes a incidencias en el funcionamiento de la Sede Electrónica.

Se incluye cuadro representativo de la información que arroja la comparativa de los años 2018 y 2019, excluyendo las 49 SyR referidas al funcionamiento de la sede:





Tipo expediente	2018	2019
Sugerencia	23	16
Reclamación	22	8
Felicitación	7	7
Total	52	35

Como puede observarse de los datos reflejados, se reducen en un 64 % el número de reclamaciones recibidas en 2019 respecto del año 2018, al igual que el número de sugerencias para la mejora de servicios y programas, en este caso en un 30 % en 2019 respecto del año anterior. Finalmente, se mantiene el mismo número de felicitaciones, 7.

Estos datos ponen de manifiesto la efectividad de las medidas y actuaciones correctoras ejecutadas en 2019.

En este sentido, destacan las mejoras incorporadas en la gestión de la programación de la Banda Sinfónica Municipal a través del contrato de organización de conciertos, cuya entrada en vigor en 2019 ha permitido una gestión directa de la actividad de la Banda, frente a la anterior encomienda de gestión a Madrid Destino, con una mayor efectividad en el control de los servicios que lleva aparejada la programación de conciertos de la Banda.

En términos generales, la programación que en 2019 se ha gestionado directamente por la dirección general de Programas y Actividades Culturales (Semana Santa, Plan Memoria de Madrid) recibe un menor número de reclamaciones y sugerencias, lo que puede interpretarse como un resultado del esfuerzo que desde la dirección general se viene realizando por la promoción de todas las expresiones artísticas, propia de una sociedad diversa y multicultural, y por la descentralización de la programación llevando ésta a todo el territorio de la ciudad.

Se ha producido también una notable disminución de las SyR referidas a otros servicios municipales, como consecuencia de la consolidación de los criterios para su correcta asignación, especialmente en lo que se refiere a la inscripción en cursos y talleres de los centros culturales de los Distritos.

El objetivo de esta dirección general es continuar reduciendo los tiempos de respuesta de la SyR, con el propósito de mejorar el programa de gestión de Sugerencias y Reclamaciones.





ÁREA DE: B 5-8EA B 7 8VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN G8EE-GB E-4?,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO



MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y HOSTELERÍA

---



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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.**

En primer lugar mencionar que están incluidas en este informe 7 SyR de la Subdirección General de Emprendedores y PYMES que formaba parte de esta Dirección General hasta el pasado junio, y que son relativas a la atención y gestión de los viveros (1) y a problemas con el acceso a la red del Ayuntamiento para registrar sus proyectos para los Premios Mad+ (4) y Premios Emprendedoras (1). También una referente a la información recibida o a la atención presencial recibida en la Ventanilla Única de la c/ Príncipe de Vergara, 140.

En lo referente a la Subdirección General de Comercio y Mercados, se comprueba que de las 31 que le corresponden, la mayor parte se refiere a los mercados municipales (19). Parece lógico que así sea, ya que una gran parte de la actividad relacionada con la Subdirección General citada se centra en este ámbito mediante el seguimiento y supervisión de los concesionarios de los 45 mercados municipales, con cuestiones relativas a:

- Consultas sobre contacto y funcionamiento de los propios mercados.
- Desalojo de cajas y envases de los pasillos.
- Solicitudes de conservación de los edificios de los mercados municipales.
- Accesibilidad, mejora de las instalaciones, reparación y remodelación. Dos de ellas referentes a aparcamiento de coches.
- Concienciación medioambiental, instalando máquinas expendedoras de leche a granel en todos los mercados ahorrando así en envases.

Además hay una reclamación que hace referencia al acceso a los mercados con mascota (La Paz) y otra en contra (Barceló). Más dos que solicitan el acceso al interior de los mismos en bicicleta y otra más que solicita aparcamiento para bicis (las 3 en Guillermo de Osma).

Por último, también hay una solicitud de construcción de un mercado municipal en el barrio de Las Tablas.





Las sugerencias y reclamaciones restantes hacen referencia a temas muy variados. Así, por ejemplo, en el ámbito de mercadillos y venta ambulante, hay una solicitud de instalación de mercadillo de carácter mensual en el distrito de Ciudad Lineal. Otras 2 hacen referencia a la reclamación por incautación de objetos relacionados con la venta ambulante.

Respecto al Mercado de Productores de la Avenida del Planetario, actividad demandada, en 2 se reclama la NO suspensión del mismo, confusión debida a su descanso e interrupción por el periodo estival.

Además hay una solicitud sobre la exposición de meninas en las calles de Madrid (Meninas Gallery), sugiriendo que sean mediante concurso ciudadano.

También hay una queja relativa al ruido y alboroto que se forma en Tapapiés, pero también una felicitación por Madrid Central en lo concerniente a los beneficios para el peatón.

Por último, hay una reclamación sobre el acceso a la web del Ayuntamiento para registrar su proyecto de subvención de mercados, que supone un ínfimo error dada la gran cantidad de solicitudes que se realizan anualmente en la convocatoria.

## **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.**

Lo primero que hay que reseñar es que las sugerencias y reclamaciones recibidas hacen referencia a temas muy similares año tras año, presentando muy poca variación, con lo que las medidas y acciones realizadas también lo son, precisando y mejorando más aún en las anteriores.

En el ámbito de la Subdirección General de Comercio y Mercados, para gestionar las sugerencias y reclamaciones recibidas, hay que tener en cuenta que los 45 mercados municipales están gestionados en régimen de concesión administrativa y, por ello, el margen de actuación de la Administración municipal es más reducido, pues los concesionarios desarrollan su actividad en régimen de libertad de empresa.

Normalmente, el protocolo de actuación implica recabar la opinión del mercado correspondiente y en los casos en que se estime oportuno, instarles a que adopten las medidas correctoras oportunas, conducentes a eliminar la fuente de problemas con la ciudadanía. No obstante, hay que dejar constancia de que en algunos de los casos las reclamaciones de las personas interesadas han obedecido a problemas puntuales de funcionamiento de la infraestructuras (Ej.; accesibilidad) que han quedado resueltos una vez puestos en manos de los técnicos oportunos, o bien se ha podido comprobar la adecuación del servicio prestado.

No obstante, en algunos casos, no está al alcance de este centro directivo poner solución a los hechos reclamados, pues no entra en el marco de sus competencias. Así, por ejemplo, se carece de medios para controlar el ruido en eventos en la vía pública o conseguir que el acceso electrónico funcione sin problemas, supuestos en los que deberán intervenir otros centros directivos u organismos. En relación con esto último, cabe señalar que los inconvenientes surgen en el momento del año en que hay que presentar solicitudes de subvención, momento en el que se mantienen contactos con las unidades encargadas o competentes para arreglar estos problemas.

Algo parecido ocurre en el ámbito de la Subdirección General de Emprendedores y PYMES, en la que los responsables de las unidades administrativas que realizan funciones de atención al público, información y asesoramiento empresarial, tanto presencial como telefónica, deben impartir instrucciones al personal a su cargo para hacer hincapié en aspectos relativos a la necesidad de mejorar el trato con el público y a la necesidad de actualizar la información relativa a todos los aspectos.

No obstante, hay que tener también en cuenta que en algunas ocasiones la disconformidad de la ciudadanía con el servicio prestado responde a que sus expectativas se ven frustradas por no reunir sus proyectos los requisitos legales necesarios, y los informadores y asesores simplemente ponen de manifiesto tal discrepancia, sin perjuicio de intentar reconducir tales proyectos en la medida de lo

posible. En estos casos de frustración, a veces se proyectan las propias sensaciones sobre terceros "inocentes".

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

En ambas Subdirecciones Generales se han adoptado las medidas apuntadas en el apartado 2, siempre que se ha detectado cualquier disfunción en el servicio prestado. Todo ello, intentando y procurando dar al ciudadano la máxima atención e información posible sobre el asunto de su solicitud y en el menor tiempo posible.

A mayor abundamiento, desde la Dirección General se están llevando a cabo campañas de divulgación e información, a través de la web municipal de [madridemprende.es](http://madridemprende.es) y mediante trípticos y dípticos, para difundir los servicios públicos gestionados por este centro directivo (subvenciones, calendario de cursos de formación, campañas de promoción del comercio de proximidad y de los mercados municipales y los servicios que ofrecen, campañas contra la venta ambulante ilegal, premios al emprendimiento femenino, y social, etc.).

En cualquier caso, en relación con una de las cuestiones concretas reclamadas (acceso a la web) sí cabe mencionar que, en 2020, pese a las advertencias y avisos realizados desde esta Dirección General, las incidencias han seguido produciéndose.

**Madrid, 28 de febrero de 2020**

**DIRECTORA GENERAL DE  
COMERCIO Y HOSTELERÍA**



**Concepción Díaz de Villegas Soláns**





**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES**

**UNIDAD GESTORA: INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO**

---



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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

### Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO	Sugerencia	3
	Reclamación	22
	Felicitación	4
	<b>Total</b>	<b>29</b>

Del total de los expedientes considerados:

- 5 son reclamaciones de consumo que se redirigen a la OMIC para su tramitación,
- 2 se refieren al horario de atención de la OMIC,
- 6 tienen que ver con demora en la tramitación de su reclamación o en la falta información sobre la situación de la misma,
- 4 plantean una discrepancia respecto al trámite acordado,
- 3 presentan queja por la atención recibida,
- 4 corresponden a actuaciones de Arbitraje o Madrid Gestión,
- 4 felicitaciones por el trato recibido,
- 1 sugerencia de mejora.

Por lo tanto, sólo 11 pueden ser consideradas reclamaciones contra el servicio prestado por la OMIC y una sugerencia de mejora.



## 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.

En el cuadro adjunto se recoge la comparativa de datos de los expedientes SyR desde 2016. Se puede apreciar una estabilidad en los mismos, con una ligera tendencia al descenso en relación con las reclamaciones.

Unidad	Tipo Expediente	2016	2017	2018	2019
INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO	Sugerencia	6	2	4	3
	Reclamación	26	28	28	22
	Felicitación	2	3	6	4
	<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>38</b>	<b>29</b>

Las reclamaciones se han centrado en las demoras o en la falta de información sobre el trámite, por lo que se han tomado medidas para agilizar la tramitación de las reclamaciones de consumo. Con la disposición de nuevo personal adscrito a la OMIC se han reducido los tiempos de alta de los expedientes en la aplicación SIGSA y de gestión de los trámites de los expedientes.

Respecto a la discrepancia en relación con el trámite realizado, no es posible acometer ninguna mejora. No obstante, cuando llegan reclamaciones por el trámite realizado en un expediente, siempre se realiza una revisión en profundidad del mismo, y si fuera necesario, se procedería a la rectificación o modificación del mismo

Respecto al horario de atención de la OMIC, se puede señalar que en la OMIC Central es el mismo que corresponde a las oficinas de atención a la ciudadanía, al tratarse de una oficina especializada, de 8,30 a 17,00 horas. En las oficinas de distrito, la atención es a través de cita previa en un horario más reducido.

Corresponde a cada distrito determinar el horario de atención a las personas consumidoras de su oficina OMIC.



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

Los plazos de alta de las reclamaciones de consumo se han reducido de los 2 meses de media a lo largo de 2019 a 15 días en el último mes de 2019, como consecuencia de la adscripción de nuevo personal a la OMIC Central.

La tramitación de los expedientes de consumo, sin embargo, no se ha podido agilizar al ritmo deseado y sigue estando en más de 2 meses desde el alta, como consecuencia de la jubilación durante 2019 de 2 técnicos y de la demora en la llegada de personal técnico para el desarrollo de esta labor.

No obstante, al reducirse los tiempos de alta, el resultado final es que se ha agilizado en más de 15 días la media de trámite de las reclamaciones de consumo.

**Madrid, 26 de febrero de 2020**  
**La Directora General del Instituto Municipal de Consumo**

**(Firmado electrónicamente)**



ÁREA DE: B 5-8EA B 7 8VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN G8EE-GB E-4?,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# AREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD



**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DEL ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO  
AMBIENTE Y MOVILIDAD

---



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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Según los datos extraídos del análisis estadístico de las SyR del 2019, en nuestra SGT se han tramitado un total de 186 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, con el siguiente desglose por tipo:

- Sugerencias: 2
- Reclamaciones: 181
- Felicitaciones: 3

Estos datos, comparados con los del año 2018, reflejan un ascenso del porcentaje global de SyR del 16,25 %, incremento que se ha producido principalmente en las reclamaciones (16 %) y en las felicitaciones (200 %).

Respecto del estado de tramitación de las 186 SyR, a fecha de elaboración de este informe, no hay ninguna activa ni, por tanto, pendiente de contestación.

Del total de las SYR, 184 han sido contestadas, 2 se han inadmitido por duplicidad y 2 han sido archivadas sin respuesta. En este último caso, se trataba de solicitudes asignadas a nuestra SGT pero que estaban dirigidas expresamente al Delegado del Área, por lo que se remitieron al Gabinete. De una de ellas no se obtuvo contestación en el plazo establecido de dos meses y respecto de la otra no se respondía a ninguna de las cuestiones objeto de reclamación, por lo que no cumplía con el compromiso 5º de la Carta de Servicios.

El análisis de clasificación de las SyR en función de la materia y submateria, refleja los siguientes datos:

- Las 2 Sugerencias que se han contestado estaban relacionadas con el proceso de tramitación de la tarjeta azul y el sistema de cita previa para su solicitud.
- Las 3 Felicitaciones que nos ha trasladado la ciudadanía estaban relacionadas con al trato amable y correcto por parte del personal municipal y con la eficacia de la información recibida.
- Las 181 Reclamaciones podemos desglosarlas, según el motivo de presentación, en los siguientes tipos:



- 174 reclamaciones, que suponen el 96,13 %, es decir, la casi totalidad de las mismas, han sido por disconformidad en la denegación de Tarjeta Azul o por demora en la obtención de la misma.
- 8 reclamaciones, es decir, el 3,87 % restante se han producido por distintos motivos:
  - 2 por retirada de vehículo por la grúa.
  - 3 por considerar que han recibido un trato incorrecto
  - 1 por utilización inapropiada de vehículo del Área de Medio Ambiente.
  - 2 dirigidas al Delegado respecto de asuntos del Área.

Estas reclamaciones no son significativamente relevantes dentro de la totalidad de SYR que se gestionan en nuestra SGT, ya que nuestro ámbito competencial en relación con los servicios que se prestan a la ciudadanía y las materias objeto de sugerencias y reclamaciones son muy poco significativos.



## 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.

Según hemos analizado anteriormente, la casi totalidad de las SYR que se tramitan en nuestra SGT (el 96,13 %) son por denegación o retrasos en la gestión y obtención de la tarjeta azul por parte de las personas usuarias de la misma.

En el proceso de gestión de dicho título de transporte, el Ayuntamiento de Madrid es el encargado de la tramitación de las solicitudes de la Tarjeta Azul, pero la concesión, emisión y envío de la misma le corresponde al Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid.

Estas reclamaciones relativas a la Tarjeta Azul son asignadas a nuestra SGT, pero la comprobación y cruce de los datos que facilita la AEAT, en relación con los ingresos del solicitante, la realiza el Departamento de Gestión de Servicios, al que se pide el informe para elaborar la contestación al ciudadano.

En los primeros meses del año 2019 se ha venido arrastrando una demora en la gestión y obtención de la tarjeta azul debido a la implantación de la nueva versión de la aplicación informática que se llevó a cabo en el 2018. Dicha aplicación informática, cuyo mantenimiento está externalizado, ha dado lugar a incidencias en su puesta en marcha que se han ido resolviendo pero que han provocado que las solicitudes hayan sufrido retrasos en su tramitación, dando lugar a un mayor número de reclamaciones no solo por denegación, sino por la tardanza en obtener dicho título de transporte.

Dado que en nuestra SGT no somos gestores de la tarjeta azul, sino que únicamente damos contestación a las reclamaciones presentadas por la ciudadanía, nuestras áreas de mejora van encaminadas no tanto a la subsanación de deficiencias en la prestación del servicio como a la agilización y rapidez en los tiempos respuesta de dichas reclamaciones, para cuyo cumplimiento se implantaron medidas como el acceso diario a Platea, petición de los informes en el mismo momento en que tienen entrada las SYR, contestación inmediata al ciudadano una vez recibido el informe y devolución rápida de las SYR que no son de nuestra competencia para su reasignación a otras unidades gestoras.



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

Todas las medidas adoptadas durante el 2019 han dado como resultado una ligera reducción de los tiempos medios de respuesta, aun a pesar de la demora en la gestión y tramitación de la tarjeta azul como consecuencia de la implantación de la nueva aplicación informática.

Se ha cumplido con el compromiso 4º de la Carta de Servicios, que establece que el 60 % de las SyR han de contestarse en un plazo máximo de 45 días naturales desde su presentación, y además el número de SyR que se han contestado en el plazo máximo de 20 días naturales ha sido superior al del año 2018, según se fija también en este punto 4º de la Carta de Servicios.

En cuanto al compromiso 5º de la Carta de Servicios, referente a la personalización de las respuestas ofrecidas al ciudadano, el análisis que podemos hacer este año 2019 es muy similar al del año anterior, ya que las materias objeto de sugerencia o reclamación son básicamente las mismas.

- En el caso de las reclamaciones por denegación de la Tarjeta Azul, todas las respuestas constan de una parte más estandarizada, ya que su concesión está sujeta al cumplimiento de unos requisitos establecidos y unos ingresos máximos, y de una parte más personalizada en la que se responde de manera individualizada a todas las cuestiones o circunstancias especiales que plantean los ciudadanos, pidiendo siempre disculpas por la demora o por la incorrecta prestación del servicio.
- Con el resto de sugerencias y reclamaciones, se intenta cumplir con los estándares de calidad personalizando las respuestas, utilizando un lenguaje claro pero fundamentado jurídicamente y facilitando el canal de acceso a la normativa municipal que regula aquellos asuntos que son objeto de reclamación. Además, se agradece la colaboración del ciudadano y se pide disculpas por las molestias que se le hayan podido ocasionar.
- Igualmente, cuando se trata de una reclamación o felicitación expresa a un funcionario en relación con el trato recibido, también se le da traslado de la misma.



**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

En conclusión, como ya habíamos analizado en el punto anterior, la única área de mejora en el caso de las SYR tramitadas en nuestra SGT es la reducción en los tiempos de respuesta, dado que no prestamos directamente ningún servicio a la ciudadanía.

**Madrid, a 24 de febrero de 2020**

**Firma del Responsable de la Unidad Gestora**

**Firmado electrónicamente por:** JOSE MARIA VICENT GARCIA

**Cargo:** SECRETARIO GENERAL TECNICO

**Fecha:** 24-02-2020 12:17:41



MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES

---

Información de Firmantes del Documento



MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCÍA - DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 13/05/2020 13:23:35  
CSV : 9801FFD728928597



9801FFD728928597

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 2019, 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 SYRs 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 SYRs RECIBIDAS** durante el año 2019. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SYRs en el Sistema municipal.

Este sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante SYRs) nos permite comprobar la preocupación de la ciudadanía por la mejora de los servicios públicos y en general, de la atención que prestan ellos en base al uso de los mismos, así como ofrecer otras alternativas desde el punto de vista del usuario que nos ayuden a mejorar los niveles de funcionamiento y la eficacia en la prestación de dichos servicios.

En el caso de esta Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes, que abarca un gran número de competencias, en lo referente a los temas recogidos en el título, y que inciden muy directamente en la calidad de vida de la ciudadanía, porque son los usuarios directos de estos servicios, se confirma dicha preocupación en temas tan directos como los parques y zonas verdes, arbolado tanto viario como en zonas verdes, fuentes de beber, la presencia del Río Manzanares en la vida de los madrileños que vertebra la Ciudad, y participa mucho más directamente desde la existencia del parque de Madrid Río, que permite a todos los ciudadanos el uso de este medio y ha mejorado sensiblemente la calidad de vida de todos los vecinos del mismo, incrementando la conservación de la biodiversidad de la zona.

Además, tenemos que poner de manifiesto la gran participación de los madrileños en la comunicación que mantienen con esta Institución, a través de este sistema, y las felicitaciones que recibimos en algunos casos por la premura en responder a sus peticiones, o simplemente por el buen hacer.

El número total de SYRs que se han gestionado, durante el año 2019, por esta Dirección ha sido de 9.663, que se distribuyen por las materias generales en Agua, son 505, y Zonas Verdes, que suman el resto de 9.158. Este número ingente de solicitudes, pone de manifiesto el enorme esfuerzo de esta Dirección, para dar respuesta a todas ellas y cada año, intentamos mejorar los objetivos que nos proponemos, sobre todo en dos direcciones. Esta mejora se traduce, por un lado en reducir el tiempo medio de respuesta, y por otro, que el número de solicitudes archivadas “sin respuesta” sea CERO. Para ello, contamos con la participación de todas las unidades de la Dirección, que participan en la gestión de las SYRs, y que se corresponden con todos los Departamentos responsables de todos los temas que abarcamos, en materia de agua y verde, para la conservación y mantenimiento de todas las infraestructuras y servicios en los que somos competentes.





Es cierto, que durante este ejercicio, se ha mejorado el sistema operativo de una parte de las sugerencias y reclamaciones, en parte porque se ha permitido derivar parte de esta SYRs a través del sistema AVISA, y esto nos ha asegurado la reducción de una gran parte de las SYRs por la propia aplicación. En este caso, son cuestiones muy sencillas y, con una localización exacta para que puedan llevarse a efecto de resolución final.

Esta Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes elabora los presupuestos atendiendo a las necesidades de la Ciudad, en función de las competencias asumidas, pero no siempre se cumplen las expectativas de las peticiones de los usuarios, aunque en estos últimos años se hayan elaborado dichos presupuestos contando con la participación ciudadana, a través de los presupuestos participativos que atienden las peticiones de la ciudadanía, formando parte de nuestro presupuesto general y objetivos de los servicios municipales.

Si analizamos los problemas o motivos que han dado lugar a la presentación de estas solicitudes, a lo largo del año 2019, vemos que los temas son recurrentes, a lo largo de los años que llevamos gestionando este sistema. Concretamente, en nuestro caso, la distribución es la siguiente:

**1º. Tema AGUA:** Las solicitudes que hemos recibido, durante el año 2019, sobre el tema concreto de “agua” se refieren mayoritariamente a temas relacionados con la **red del alcantarillado municipal**, es decir con el sistema de recogida del agua residual desde las viviendas de particulares, empresas, etc hasta el sistema de depuración de esta agua, previa al vertido a los ríos Manzanares y Jarama.

El número total ha sido de 505.

Los problemas, con más presencia, se refieren a temas de limpieza de absorbaderos, sobre todo en épocas de lluvias, que al principio producen atascos, fundamentalmente, en pasos de peatones, por su efecto de lavado de las propias calles de la Ciudad. Además de este tipo de quejas, también solicitan limpiezas puntuales del alcantarillado, ruidos producidos por las tapas de los pozos de registro de la red, que no se ajustan perfectamente, así como colocación de nuevas tapas por robo, o actos similares.

El número total de quejas por este concepto ha sido de 210, que representa el 42%.

Otro tema, muy presente en la ciudadanía, y que manifiesta una gran sensibilidad por el mismo, es la petición de **nuevas instalaciones de fuentes de beber** en distintos puntos de la Ciudad, sobre todo cuando se acerca el buen tiempo, porque el tiempo de disfrute en la calle es más amplio y la temperatura ambiental incrementa el uso de las mismas. En invierno, también se producen quejas debido a las bajas temperaturas en nuestra Ciudad, ya que por motivos del frío intenso se producen muchas roturas





por congelación y nos vemos obligados a clausurar la utilización de gran parte de ellas. Asimismo, se quejan de averías en el suministro, del mal uso de algunos ciudadanos por el abuso del consumo de agua en las fuentes, para otros usos, lavado de persona, coches, dejar grifos abiertos, etc. Esto pone de manifiesto el gran uso de las fuentes por los usuarios.

El número de SYRs por este tema ha sido de 139, que suponen el 28%.

El siguiente punto importante para los madrileños está claro que es el río **Manzanares**, punto de encuentro de todos los residentes y visitantes de la Ciudad, que han visto la transformación del cauce en los últimos años y opinan sobre la actuación municipal, manifestando sus propuestas de mejora, o actuaciones puntuales para mejorar la calidad del mismo, con referencias a la situación anterior y la actual.

El número de SYRs ha sido de 41, que representan el 8%.

Por último, hay otro tipo de peticiones que hemos agrupado en “Otras” y que, son conjuntas con nuestros dos temas agua y zonas verdes, y el resto que se refieren a temas de olores en la zona sur de Madrid, no quedando muy claro a que se deben pero que apuntan a las depuradoras y los secados térmicos de lodos. También, referentes al uso eficiente del agua, temas de agua regenerada y a temas de agua potable de abastecimiento, que no es competencia municipal, pero que por la estrecha relación que mantenemos con el Canal de Isabel II, a través de los convenios de Encomienda de Gestión, se las comunicamos y contestamos al particular dando los datos de donde se ha dirigido su reclamación, para que continúe el trámite.

El número total de SYRs ha sido de 106, que suponen el 21%

Para finalizar el número de felicitaciones ha sido de 9, que son el 1% del total.

El tiempo medio de respuesta de las SYRs, en los temas de Agua, ha sido de 32 días, y se ha conseguido uno de los principales objetivos que consideramos, quizá el más importante, y es no haber dejado ninguna sin respuesta, es decir **CERO sin respuesta**, cumpliendo además el plazo de tiempo establecido para la contestación que es de dos meses.

A continuación, se presenta esquemáticamente un esquema del porcentaje de las SYRs por temas.



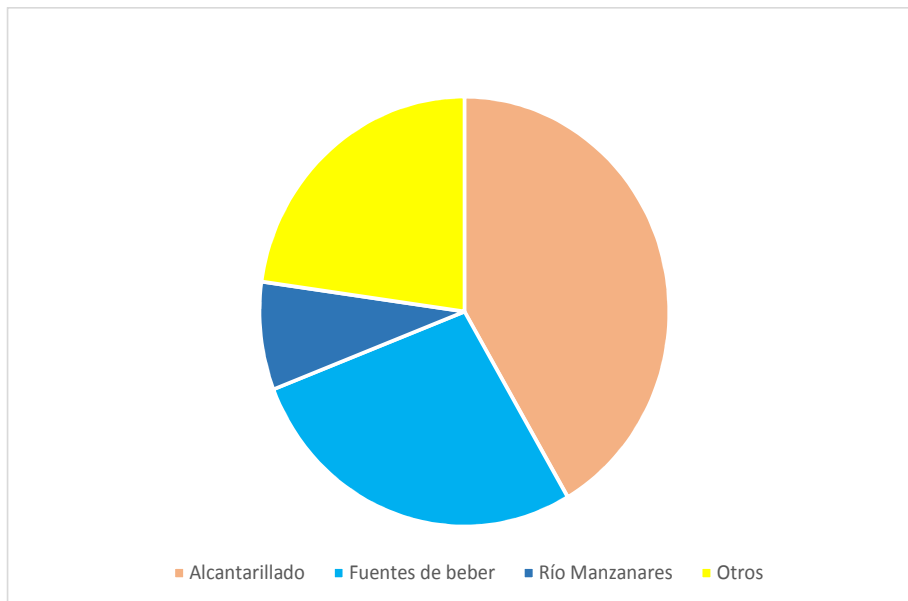


Fig. 1. Representación gráfica de las SYRs en temas de “agua”

**2º. Tema ZONAS VERDES:** Las solicitudes que hemos recibido en relación con las zonas verdes, que comprenden todos los grandes parques de la Ciudad así como el resto de ellos y todas las zonas verdes, medianas, arbolado, etc. se refieren a problemas muy distintos, pero fundamentalmente el predominante es la limpieza de las zonas verdes, aunque le sigue en importancia la preocupación por la situación del arbolado.

El número total de SYRs recibidas en el año 2019 ha sido de 9.158, que se reparten en 1.494 referidas a los parques que tenemos catalogados como históricos, singulares y forestales y el resto de 7.664 se refieren al resto de parques y zonas verdes de la Ciudad, y sobre todo relacionados con la limpieza y el arbolado.

En el primer grupo se encuentran los parques siguientes:

- Históricos (Oeste, Quinta de los Molinos, Jardín del Capricho, Jardines de Sabatini, plaza de Oriente, Dehesa de la Villa y Parque del Retiro).
- Singulares (Juan Carlos I, Juan Pablo II, Madrid Río y Lineal del Manzanares).
- Forestales (Viveros de Casa de Campo, Puerta de Hierro y Estufas del Retiro, Parque de la Casa de Campo, Finca Tres Cantos, Forestal de Valdebebas y Cuña Verde de O'Donnell).





El resto de zonas de parques de la Ciudad, que no está en el grupo anterior, se denomina “zona verde”, en el más amplio concepto general, e incluye además de los parques cualquier otra parte de la Ciudad como, mediana, parterre, etc., por lo que el mantenimiento de todas estas zonas se complica por la dispersión geográfica y, otras circunstancias y condiciones que lo hacen realmente mucho más complejo.

Las SYRS correspondientes a este grupo de parques y zonas verdes en general se refieren fundamentalmente a los problemas siguientes, que relacionamos en función de su importancia:

- **mantenimiento y limpieza de las zonas verdes y parques.** El Ayuntamiento desarrolla estas labores de conservación y mantenimiento de los parques y zonas verdes, a través de los contratos integrales, CI5, (engloba los servicios de la Dirección General de Limpiezas y de Zonas Verdes de la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes) y, el contrato integral 6, CI6, que sólo contiene la conservación y mantenimiento de los parques descritos anteriormente como históricos, singulares y forestales.

El número de SYRs, por este motivo es de 3.877, que suponen un elevado número de ellas, el 42,3 % del total.

- **las podas y talas** que se realizan, con la figura de alcorques vacíos y nuevas plantaciones. Las podas y talas del arbolado, tanto viario como de parques, preocupa a los madrileños, sobre todo porque solicitan la reposición de los árboles eliminados así como, la preocupación por la situación de los alcorques vacíos que suponen un riesgo para las personas.

El número de SYRs por este motivo es de 2.390, que suponen un 26,1% del total.

- **Plagas**, en este concepto se incluyen las dos plagas más comunes que nos están afectando recientemente y que son, la **galeruca** y la **procesionaria** y, además incluimos la **invasión de las cotorras** que hemos sufrido en los últimos años y que se ha estado estudiando la forma de proceder a su eliminación de la manera menos agresiva. Para ello se han realizado numerosos estudios y consultas

En el primer caso, de la **galeruca y procesionaria** en nuestras zonas verdes, tenemos que poner de manifiesto que la presencia de estas plagas es especialmente molesta para la ciudadanía y, se ha incrementado en los últimos años. El principal problema de estas plagas, en parques y jardines, se debe a que se trata de una plaga con un alto impacto social, ya que su presencia puede provocar una urticaria grave en personas y animales domésticos cuando entran en contacto con ellos, por lo tanto es imprescindible tomar en consideración todos los mecanismos a nuestro alcance, para eliminarlas en beneficio de todos los usuarios de los parques.

En cuanto a la **invasión de las cotorras**, que en el caso de los parques catalogados es mucho más llamativo, en número, que en el resto de zonas verdes, y que da lugar a





todo tipo de especulaciones positivas y/o negativas, es sabido que su presencia en principio es aprobada por todos aunque resultan muy ruidosas para los usuarios de las zonas verdes, y perjudiciales para nuestro ecosistema, y debemos proceder a tomar todas las medidas necesarias para su eliminación paulatinamente.

El número total de SYRs por este concepto ha sido de 1088, que suponen un 11,9 % del total

- **Otros motivos:** El resto de las sugerencias y reclamaciones que se han recibido corresponden a temas varios, que podemos catalogar en conceptos tan variados como: creación de **nuevas áreas caninas**, mejora de las existentes áreas caninas, temas relacionados con el **riego, mejora y rehabilitación de zonas verdes**, tratamientos **fitosanitarios**, personal, sin olvidar las **felicitaciones**, etc...

El número de SYRs por estos múltiples conceptos, no recogidos en los apartados anteriores, ha sido de 1.803, que representan el 19,7 % € del total.

El número de felicitaciones y agradecimientos por parte de los usuarios ha sido de 33.

El tiempo medio de respuesta de las SYRs, correspondientes al tema de zonas verdes, ha sido de 45 días naturales.

Debemos hacer hincapié en los logros conseguidos, y los objetivos que nos proponemos en mejorar, tanto la calidad de las respuestas, como el número de ellas sin respuesta. En nuestro caso, se ve claramente que estos objetivos vamos mejorándolos sensiblemente año a año, ya que debido al gran número de sugerencias y reclamaciones que se plantean anualmente, y las distintas materias que se tratan, tenemos que contar con un grupo de personal numeroso dedicado a estos temas, y que necesitan la colaboración transversal de todas las unidades competentes, tanto municipales como de las empresas adjudicatarias, para ser capaces de soportar la petición de información, así como de adoptar las medidas necesarias para resolver cada problema planteado y, el cumplimiento de los objetivos marcados en los plazos también fijados inicialmente.

En este sentido, es necesario remarcar la mejora en el tiempo medio de respuesta, y el número de felicitaciones por parte de los usuarios.

A continuación, se presenta esquemáticamente un esquema del porcentaje de las SYRs por temas, donde se ve claramente la repercusión por cada tema planteado.



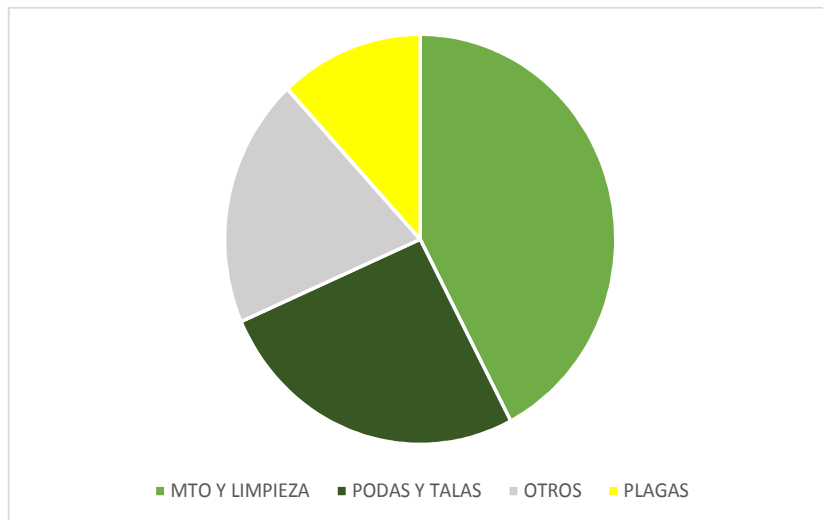


Fig. 2. Representación gráfica de las SYRs en temas de “verde”

**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.

En relación a las actuaciones que se han desarrollado durante el año 2019, haremos inicialmente una diferencia entre las medidas que se han adoptado en los temas referentes al “agua”, por un lado y, a las “zonas verdes”, por otro. En ambos casos, podemos afirmar que las medidas adoptadas para mejorar la gestión de todos los problemas ya conocidos afectan, tanto a los contratos de servicios, fundamentalmente a los contratos de gestión de los parques y zonas verdes, como a los proyectos de inversión que inciden directamente en las deficiencias del sistema.

Todas estas medidas cuentan con un desfase de tiempo motivado por el trámite administrativo, que no permite resolver los problemas inmediatamente, y las mejoras que se pueden derivar de estas medidas se dilatan al año siguiente, en el que ya se pueden aplicar y poner en funcionamiento las nuevas obras y/o servicios.

Algunas de estas actuaciones que se van a poner de manifiesto, aunque no resuelven problemas que afectan directamente al funcionamiento de los servicios públicos, sí que afectan a la ciudadanía, al tratarse de inversiones con otra finalidad, como es el



9801FFD728928597



carácter didáctico que nos enseñan la historia de nuestra Ciudad en los temas principales, agua y zonas verdes.

## GESTIÓN DEL AGUA

En este tema y, a la vista, de los motivos que han provocado las peticiones de las SYRs haremos, a continuación, una relación de los contratos que se han puesto en marcha, durante el año 2019, y que han mejorado, y van a mejorar en un futuro inmediato la gestión de los servicios en materia de agua.

Todas estas actuaciones están enfocadas a mejorar la situación de los ciudadanos, en situaciones determinadas, como obras de emergencia en la vía pública, inundaciones y la preocupación en problemas medioambientales de consumo y racionalización del agua potable.

## CONTRATOS DE SERVICIOS

- Actuaciones de ejecución subsidiaria en el alcantarillado municipal, que resuelven los problemas de una manera inmediata, con el menor impacto en la población afectada.
- Finalización del Plan de saneamiento y depuración de aguas, que pone de manifiesto las innovaciones necesarias en la explotación de las depuradoras municipales.
- Se ha iniciado un estudio para la mitigación de las inundaciones en la Ciudad, que establece los requisitos y condiciones que deben cumplir la realización de estudios previos y anteproyectos en relación a este tema, en cumplimiento de la legislación vigente.
- Se ha realizado una campaña de concienciación de la población enfocada al ahorro del agua, sobre todo en época de sequía, estrechamente relacionado con el uso eficiente del agua.
- Se ha puesto en marcha el nuevo contrato de conservación y mantenimiento del río Manzanares, que aborda el nuevo sistema de funcionamiento hidráulico del cauce, como consecuencia de la finalización de las obras de Renaturalización del Río.





## INVERSIONES

### Obras en ejecución durante 2019

- **Acondicionamiento del arroyo de Pozuelo.**  
Se han llevado a cabo las obras necesarias para mejorar el entorno y el cauce del propio arroyo, que es el eje principal de un parque público muy concurrido por los vecinos en Aravaca.  
Esta obra, básicamente, ha consistido en la eliminación de los actuales puntos de vertidos líquidos no autorizados, reperfilado longitudinal del cauce, limpieza de residuos sólidos y de vegetación en mal estado o de especies invasoras y actuaciones de plantaciones y bioingeniería en ambas márgenes del arroyo
- **Ejecución de las obras de rehabilitación del cajero de la margen izquierda del río Manzanares a la altura de la presa 4.**  
Esta obra ha permitido la reconstrucción del muro del cajero de la presa 4 y del socavón provocado por asentamiento del terreno en el tramo comprendido entre la Presa 4 y el Puente de la Reina Victoria, zona correspondiente a la margen izquierda del río en la calle Aniceto Marinas.  
Además, se ha realizado también la rehabilitación de los elementos adyacentes tales como barandillas y la pavimentación del entorno afectado en la margen izquierda, de forma que se solventen los problemas estructurales y de seguridad asociados. Asimismo, se han realizado otras actuaciones complementarias en la presa como rehabilitación de las compuertas y mejora del circuito oleo-hidráulico, y el montaje de escaleras de acceso al río en el tramo urbano.
- **Rehabilitación del viaje de agua de Fuente del Berro.**  
Las obras de rehabilitación de un tramo del viaje de agua de Fuente del Berro han permitido el acceso al mismo de los ciudadanos de Madrid, facilitando su visita y su aprovechamiento como recurso didáctico sobre la gestión del agua en Madrid y su historia. Estos viajes de agua son auténticos canales de abastecimiento de agua a la Ciudad, y se han mantenido en el tiempo después de más de diez siglos.
- **Obras de construcción de la prolongación de la red de agua regenerada del parque fluvial del Manzanares**  
Las obras han consistido en la prolongación de la red de agua regenerada que tiene su origen en la ERAR de la Gavia, mediante una conducción de fundición dúctil de 700 mm, que conecta con el depósito existente en la ampliación del parque Lineal del Manzanares, permitiendo una mayor flexibilidad del sistema, y contribuyendo al principio de sostenibilidad mediante el ahorro de agua, sustituyendo el riego con agua potable, por riego con agua regenerada.





- **Mejora red interior de abastecimiento de agua potable a edificios del vivero de Estufas del Retiro**

El objeto del proyecto consiste en la ejecución de una nueva acometida de agua potable, para dotar de suministro a los edificios del vivero de Estufas del parque del Retiro, que mejorará notablemente las condiciones del edificio y de sus trabajadores.

- **Instalación de hidrantes en la vía pública.**

Desde esta Dirección General se gestiona la instalación de los nuevos hidrantes, que por normativa, tienen que tener los edificios en la vía pública. Esta gestión se realiza ante el Canal de Isabel II, que tiene que realizar la acometida necesaria de agua para alimentar a dichos hidrantes.

- **Acuerdos Marcos de redacción de proyectos y de asistencia técnica en materia de coordinación de seguridad y salud de las obras.**

Con la puesta en marcha de estos acuerdos marcos se ha agilizado suficientemente la tramitación, tanto de nuevos proyectos como de asistencias técnicas necesarias para la ejecución de las obras, que al final, redundan en disminuir los tiempos de tramitación y agilizan la finalización de las mismas y solución a los problemas detectados.

- **Acuerdo Marco de instalación de fuentes de agua potable por toda la Ciudad, así como un contrato nuevo de conservación de fuentes de agua potable.**

Esta inversión prevé incrementar notablemente el número de fuentes de beber en todos los distritos de la Ciudad, en un plazo de casi 2 años, y finaliza en octubre de 2020. Durante este año 2019 se han instalado un número de fuentes nuevas, distribuidas entre todos los distritos madrileños, de 169. En algunos distritos se ha duplicado el número de fuentes existentes anteriormente, como es el caso de Villa de Vallecas y, en otros se ha triplicado, caso de Centro y Chamberí.

El número de SYRs durante estos últimos años ha ido creciendo paulatinamente, siendo varios los motivos, como ya se ha descrito anteriormente. Aunque no se ha disminuido el número total de SYRs por este concepto, sí que se apreciará el próximo año en la petición de nuevas fuentes de beber, que son las de mayor porcentaje de reclamaciones, por lo tanto se constatará la importancia de este contrato.

- **Campaña de publicidad de ahorro y consumo de agua.**

Con motivo de concienciar a la ciudadanía sobre el uso racional y consumo del agua potable, se ha realizado un video divulgativo sobre “El ciclo urbano del agua” que se ha publicado en redes sociales y en la web municipal

## Inicio de expedientes de contratación durante 2019

Durante el año 2019 se han puesto en marcha una serie de actuaciones dirigidas a solucionar problemas concretos acaecidos en los últimos años, que vienen





determinados por diversos factores, bien por el crecimiento de la Ciudad como es el caso del Sureste de Madrid, o bien por problemas existentes y que debemos solucionar de manera inmediata, además de ofrecer otras mejoras medioambientales. En todo caso, se trata de dar soluciones que implican la construcción de nuevos colectores, incremento de la capacidad de la red de alcantarillado municipal, actuaciones puntuales en arroyos por tema de inundaciones en época de lluvias, incremento del uso del agua regenerada, etc.

A continuación, se relacionan los proyectos que se han iniciado en 2019 y que se iniciarán en 2020:

- **Construcción de colectores en la zona Sureste de la Ciudad**, para los desarrollos de planeamiento urbanístico previsto en un futuro próximo, que permitirán evacuar las aguas residuales de los primeros desarrollos urbanísticos recientemente consolidados a las depuradoras, para ser tratadas antes de su vertido al río, contribuyendo a mejorar las condiciones medioambientales de la zona. Las obras más importantes que se van a realizar en este sentido son, el **colector doblado de Vicálvaro B y el colector Vicálvaro A sector Ahijones**. Las dos obras están en tramitación administrativa muy avanzada, en el primer caso en fase de adjudicación.
- **Acondicionamiento del arroyo de los Migueles**. Están previstas dos actuaciones en el entorno de este arroyo para mejorar la situación actual, sobre todo en caso de lluvias intensas, para que no se produzcan inundaciones en las zonas circundantes al mismo. En el caso del tramo superior, se trata del encauzamiento del arroyo de los Migueles y de la confluencia de los arroyos Ahijones y la Maraños, quedando perfectamente integrados en el desarrollo urbanístico, preservando de este modo el patrimonio medioambiental actual y garantizando una adecuada calidad de vida a los futuros usuarios
- **Obras de recogida entre el Ensanche de Vallecas y el ámbito UZPP 02.04 los Berrocales**. Esta actuación se va a realizar en el enlace entre las autovías A-3 y M-45 para evacuar las aguas de escorrentía hacia la red de saneamiento municipal y evitar las inundaciones que se producen sobre todo en época de lluvias.
- **Obras para suministro de agua regenerada de las zonas ajardinadas del distrito C. Las Tablas**. Continuando con la política de fomento del ahorro en el consumo de agua potable, y con el consiguiente ahorro económico que se consigue y la mejora medioambiental, se realiza esta obra en una zona urbanística nueva del norte de la Ciudad para conservar las zonas verdes y los parques de reciente construcción, mediante la instalación de las conducciones, un depósito de almacenamiento de agua con el consiguiente bombeo necesario para llegar a todos los puntos del suministro que fomentará también el incremento del uso por los vecinos.



- **Senda peatonal de conexión del parque Madrid Río con el parque Lineal del Manzanares.**  
El objeto del proyecto es la construcción de la senda peatonal de conexión de Madrid Río con el Parque Lineal del Manzanares.
- **Obras de adecuación de los caminos y taludes del río Manzanares**  
El objeto del contrato es la adecuación de caminos y taludes del río Manzanares, con los que se pretende mejorar el pavimento y el drenaje del carril bici y la senda peatonal, en el tramo entre la pasarela I y el cruce de la M-40, en la margen derecha del cauce del río Manzanares.
- **Mejora red interior de abastecimiento de agua potable a edificios del vivero de Estufas del Retiro**  
El objeto del proyecto consiste en la ejecución de una nueva acometida de agua potable para dotar de suministro a los edificios del vivero de Estufas del parque del Retiro, que mejorará notablemente las condiciones del edificio, así como de los usuarios.
- **Asistencia técnica para el seguimiento de los convenios relativos a la gestión del agua del Ayuntamiento de Madrid**  
El objeto de la asistencia técnica es contar con el apoyo necesario para el seguimiento de las obligaciones y compromisos de cumplimiento del Canal de Isabel II respecto al Ayuntamiento de Madrid, de acuerdo con lo establecido en los Convenios firmados entre el Ayuntamiento de Madrid y la Comunidad de Madrid relativos a la gestión de los sistemas de abastecimiento, saneamiento y agua regenerada.



## GESTIÓN DE ZONAS VERDES

A continuación, se relacionan los servicios y las inversiones que inciden directa o indirectamente, en la gestión de las sugerencias y reclamaciones y, que de alguna manera impactan en la mejora de la gestión del servicio para el futuro.

## CONTRATOS DE SERVICIOS

Los contratos integrales de gestión de servicios públicos que abarcan la conservación y gestión de todos los parques y zonas verdes, y el arbolado de la Ciudad, están próximos a la fecha de finalización, y es por esto que ya desde mediados del año 2019 comenzamos a trabajar en “grupos de trabajo” destinados a la elaboración de los nuevos Pliegos, tanto administrativos como técnicos, que van a definir los nuevos contratos de conservación para los próximos años. Estos Pliegos también contemplarán la repercusión de los temas más presentes en las SYRs por la importancia que tiene para la ciudadanía el estado de las zonas verdes como usuarios de los parques.

Una vez elaborados los nuevos Pliegos se procederá a la publicación del concurso abierto y tendrán como fecha de inicio en julio de 2021, el de zonas verdes, y en enero de 2022, el de parques históricos, singulares y forestales.

En relación con el Plan de Infraestructura Verde y Biodiversidad, y una vez aprobado el 13 de diciembre de 2018, se ponen en marcha en 2019, parte de las acciones necesarias para el cumplimiento de la planificación prevista y el compromiso municipal para conservar, mejorar y potenciar el patrimonio verde de la Ciudad.

En este orden se han realizado una serie de **estudios de biodiversidad** tendentes a la preservación de la flora y fauna que habitan en nuestros parques:

- Valoración del estado general de aves paseriformes en relación con su capacidad reproductora y su salud que habitan en parques y jardines de Madrid
- Catálogo de hábitats susceptibles de incorporar zonas verdes de Madrid
- Redacción de una guía de buenas prácticas en jardinería para fomento y defensa Biodiversidad
- Censo de aves y anillamiento por captura suelta redes japonesas en Madrid Río y Parque Juan Carlos I.
- Censo de lepidópteros nocturnos en los parques de Madrid
- Catálogo de flora de la ciudad de Madrid y diseño de micro reservas de flora rara, amenazada o de interés urbano
- Seguimiento estandarizado de mariposas diurnas y hormigas en parques urbanos como bioindicadores de su grado de madurez
- Estudio y selección de tipos de vegetación beneficiosos y potencialmente adaptados a Madrid
- Control y Limpieza de cajas nidos aves insectívoras para el servicio de biodiversidad.
- Actualización del censo de cotorras.





- Adquisición de material para el laboratorio del medio natural de la Casa de Campo
- Catálogo de árboles y espacios naturales en el distrito de Carabanchel.

- **Actuaciones contra plagas**

Otro tema importante, en este año, ha sido la actuación contra **plagas, galeruca y procesionaria**, que ha incrementado notablemente el número de reclamaciones, aunque muchas de ellas también ha sido por la presencia de la cotorra argentina.

Las limitaciones de la nueva normativa estatal que impiden tratar estas plagas con productos fitosanitarios, obligan a utilizar otras soluciones alternativas para impedir el acceso de las mismas a los parques.

En este caso, se han hecho varias convalidaciones en el presupuesto del 2019 para hacer frente a los costes correspondientes, por estos conceptos, incluido también el tratamiento de la procesionaria en la finca de Tres Cantos.

También, completando las actuaciones anteriores se ha realizado un estudio sobre "Plantación pinus nigra como puntos-cebo fijos para la puesta de procesionaria y construcción de 2 jaulas móviles para control biológico".

- **Servicio de limpieza de zonas anejas al parque Madrid Río**

Este contrato de servicios se inició en marzo de 2019, por un plazo de 3 años, con la finalidad de mantener las zonas colindantes con el parque de Madrid Río en las mejores condiciones análogas a las del propio parque, ya que en momentos de elevada afluencia de público al parque, y en la época estival, estas zonas se encontraban muy degradadas obligando al propio parque a mantenerlas en buen estado para no verse afectado.

- **Actuaciones en el arbolado**

Ha seguido con continuidad funcionando el grupo de trabajo integrado en la "Mesa del Árbol", y se han realizado varios estudios del arbolado, concretamente dos en el parque del buen Retiro:

- Estudio y análisis para definir las directrices del Plan Director del Arbolado
- Aplicación del protocolo de alertas meteorológicas en el parque del Retiro

## INVERSIONES

### Obras en ejecución durante 2019

Las obras que se han llevado a cabo, en tema de "verde" responden, por un lado a necesidades que conocemos a través de la explotación del sistema y, por otra, a peticiones de los ciudadanos, a través de los presupuestos participativos, y procedentes del Fondo de Reequilibrio Territorial. Por lo tanto, de una manera indirecta, estamos intentando cumplir las sugerencias que la ciudadanía nos traslada a través de dichos presupuestos participativos.





Estas obras proceden fundamentalmente de las inversiones financieramente sostenibles iniciadas en el 2018, y que finalizan en 2019

Las actuaciones más importantes han sido:

- Restauración vegetal de la margen derecha en la zona sur del río Manzanares
- Instalación de riego automático y ampliación de zonas verdes en el parque de las Avenidas.
- Ampliación de zonas verdes y de instalación de riego automático en diversas zonas del distrito Centro.
- Instalación de riego automático y nuevos ajardinamientos de espacios en la avenida de la Gavia.
- Pavimentación del paseo de Otoño en el parque de Juan Carlos I.
- Remodelación del jardín de Monotemáticos, en el parque de Juan Carlos I.
- Recuperación del muro histórico del parque Casa de Campo, en la zona de las Rejas, Tajamares y portugués.
- Rehabilitación del parque de Valdebernardo, M-40.
- Acondicionamiento de paseos para personas con movilidad reducida en la Rosaleda del parque del Oeste.
- Mejora de los accesos al vivero de Estufas del Retiro, para personas con movilidad reducida.
- Mejora de la accesibilidad en el vivero de la Casa de Campo.
- Instalación de nuevos umbráculos en el vivero de Estufas del parque del Retiro
- Obras de reparación del graderío en el campo de fútbol del parque Lineal del Manzanares
- Obras del camino de acceso y servicios en la zona forestal del Parque lineal del Manzanares.
- Ordenación de usos en el parque de la plaza del Padre Llanos
- Obras de mejora y adecuación de instalaciones en el cantón de jardineros del parque Lineal del Manzanares.
- Adecuación de instalación para espacios expositivos en el parque de Madrid Río.
- Parque gavia. Dto. Villa Vallecas. Rehabilitación del parque de la Gavia, fase I (finalización) y comienzo de los trámites administrativos para la fase II.
- Obras de construcción en el parque de la Gavia fase II
- Actuaciones de adecuación del suelo para huertos urbanos en varios distritos de la Ciudad.
- Recuperación y rehabilitación del parque de Enrique Tierno Galván.
- Regeneración del parque de Pradolongo
- Rehabilitación del parque de Plata y Castañar
- Remodelación de miradores e itinerarios del parque del Cerro del Tío Pío
- Rehabilitación de diversas zonas verdes en la Cañada del Santísimo.
- Redacción de proyecto del parque de la Alcazaba y zonas verdes de la calle de Isla de Ons.
- Remodelación de la plaza de la Constitución
- Mejora de zonas verdes y creación de áreas caninas en varios distritos de la Ciudad.



9801FFD728928597



- Mejora de las zonas verdes en la calle Corazón de María, y avenida de América, en el distrito de Chamartín.
- Ajardinamiento de la plaza sobre el aparcamiento de la calle Antonio Machado.
- Mejora de varias zonas verdes en los distritos de Vicálvaro y Moratalaz.
- Mejora de zonas verdes y construcción de áreas caninas en los distritos de Usera y Tetuán.
- Plantaciones de arbolado en los distritos de San Blas y Vicálvaro.
- Obras de mejora en el Parque canino del poblado de Orcasitas. (ID: 12037) (Usera)
- Parques caninos la Alameda de Osuna y barrio del aeropuerto. Adecuación (ID 18: 2486) (Barajas)
- Parque canino en avenida de Canillejas a Vicálvaro. Adecuación (ID 18: 3146) (San Blas)
- Rehabilitación vallados para perros en los distritos de Ciudad Lineal

## Inicio de expedientes de contratación de obras durante 2019

En este apartado encuadramos los proyectos que se inician en 2019 y que proceden, fundamentalmente, de los remanentes del ejercicio presupuestario anterior 2018 y que son las inversiones financieramente sostenibles, IFS 2019.

Estas inversiones, en muchos casos, no cuentan con la redacción de proyecto y se pospone la construcción, al ejercicio siguiente.

Estas actuaciones son las siguientes:

- Ampliación del parque cuña Verde de O'Donnell (trámites administrativos)
- Obras de construcción en el parque de la Gavia fase II
- Obras de remodelación del Paseo de Méjico en el parque del Retiro (Retiro)
- Mejora de la eficiencia energética del alumbrado público en los jardines del buen retiro (Retiro)
- Redacción de proyecto de las obras de Rehabilitación integral del entorno del Meteorológico, en los jardines del Buen Retiro (Retiro)
- Obras de Consolidación de los puentes y restauración parcial del muro de cierre de la Quinta de Torre Arias (S. Blas- Canillejas)
- Mejora de caminos e instalación de hidrantes en el parque forestal de Vicálvaro (Vicálvaro)
- Rehabilitación integral del parque Cuña Verde de Latina. Fase I (Latina)
- Obras de construcción del parque de la Alcazaba y zonas verdes de la calle de Isla de Ons. (Fuencarral-el Pardo)
- Reforma integral del parque Isabel Clara Eugenia y creación de área canina en el parque de Alfredo Kraus. (distrito de Hortaleza)
- Remodelación parque el Cruce. (distrito de Villaverde)
- Proyecto de reajardinamiento de la colonia de manzanares fase I (Moncloa-Aravaca)
- Remodelación de diversas zonas en el Ensanche de Barajas. (distrito de Barajas)
- Remodelación de la plaza de Nueva Orleans (Ciudad Lineal)







- Ajardinamiento de una zona verde en el ámbito del estadio wanda metropolitano (distrito de San Blas-Canillejas)
- Rehabilitación de zona verde en avenida Doctor Federico Rubio y Gali, 90 (Moncloa-Aravaca)
- Remodelación de los jardines de Enrique Herreros ( Chamberí)
- Reforma de la plaza Peñuelas (ID: 8524) (Arganzuela)
- Adaptación para parque para perros en el barrio de Bellas Vistas, (Tetuán). Adaptación (ID: 8999)
- Rehabilitación del muro histórico del vivero de la casa de campo tramo paseo de Piñoneros (Moncloa-Aravaca)
- Rehabilitación de fuentes laterales en la rosaleda del parque del oeste (Moncloa-Aravaca)
- Mejora de alumbrado en paseos secundarios del parque Juan Carlos I (Barajas)
- Renovación de caminos y zonas estanciales del parque Juan Pablo II (Hortaleza)
- Renovación de pavimentos en el anillo del parque Juan Carlos I (Barajas)
- Acondicionamiento exterior de los casetones de los puntos de control del río Manzanares (Villaverde)
- Mejora de caminos e instalación de hidrantes en el parque Forestal de Entrevías (Puente de Vallecas)
- Rehabilitación y ordenación de usos del parque Ronda del Sur-Santa Catalina (Puente de Vallecas)
- Rehabilitación y Ordenación de usos del parque Dionisio Ridruejo (Mortalaz)
- Acondicionamiento de las zonas verdes en el distrito de Carabanchel, c/ Guitarra y c/ Witerico (Carabanchel)
- Replantación extraordinaria del arbolado viario en el distrito de Ciudad Lineal y Hortaleza  
Replantación extraordinaria del arbolado viario en los distritos de Barajas y San Blas-Canillejas.

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

En relación a la incidencia que tienen las medidas adoptadas tanto en materia de inversión, como en servicios propiamente dichas, no siempre se pueden traducir en números que pongan de manifiesto la bondad de las actuaciones. Son más bien actuaciones a largo plazo, porque no implican soluciones inmediatas, pero sí que responden en muchos de los casos a peticiones y sugerencias de los ciudadanos, que se manifiestan a través de las sugerencias y reclamaciones, y que en los últimos años se han mostrado más palpablemente, a través de los presupuestos participativos, que se han desarrollado por los servicios técnicos.

Una consideración importante, durante este ejercicio 2019, ha sido la reducción del tiempo medio de respuesta, que se había reducido a 60 días, de los 90 iniciales, y hemos conseguido un tiempo medio de respuesta de las SYRs de 32 días en el caso de la gestión de SYRs en materia de agua y, de 45 días en materia de zonas verdes.



9801FFD728928597



Analizaremos la situación de la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes puntualizando en los dos ámbitos de la gestión, tema “agua” y tema “zonas verdes”.

En el caso concreto de la **gestión del “agua”** se ve claramente una ligera reducción en el número de las SYRs con respecto al año 2019.

Esta situación puede venir determinada por varias actuaciones que han incidido directamente sobre las sugerencias más solicitadas en años anteriores, que se identifican con las obras llevadas a cabo en determinados proyectos y quizá los más representativos de las quejas en ejercicios anteriores, tal es el caso de:

- río Manzanares. Las obras de Renaturalización del cauce del río, que han concluido en el año 2019, dieron lugar a un incremento notable de las SYRs en años anteriores, donde se manifestaban tanto los partidarios, como los detractores de dicho proyecto. Los usuarios se manifestaban tanto a favor como en contra, y además nos hacían partícipes de sus soluciones. Se ve claramente que una vez finalizado el proyecto y puesto en marcha, estas manifestaciones han disminuido.
- Acuerdo Marco de instalación de fuentes de agua potable en toda la Ciudad. Este tema tan solicitado en las SYRs por la ciudadanía, aunque no ha disminuido en relación a otros años, porque no se ha concluido la instalación de nuevas fuentes en todos los distritos, sí que ha habido un incremento notable del número de fuentes de beber por toda la Ciudad, número que se incrementará en el próximo año 2021, y que contribuirá a reducir el número total. De todas formas, las quejas también se refieren en muchos casos al cierre de dichas fuentes, sobre todo en época de invierno, que coincide con el período de heladas en Madrid y se producen innumerables roturas.

**En el caso de los parques y zonas verdes** las SYRs han disminuido en el año 2019 casi un 10%. No es una cifra muy significativa, teniendo en cuenta el elevado número que tenemos de ellas, pero también hay que poner de manifiesto los problemas recurrentes en los últimos años en relación a las plagas, el tema candente de las cotorras y, sobre todo el problema del arbolado aunque, el tema que más incidencia tiene sigue siendo el de la insatisfacción con la limpieza y conservación de las zonas verdes.

Como ya hemos adelantado, el próximo año vence el contrato integral 5 y, se están redactando los Pliegos que regirán el nuevo contrato, a partir de julio de 2021. Esto supondrá un gran cambio, porque se modificará el sistema de gestión en materia de la conservación y mantenimiento de las zonas verdes, y del arbolado de la Ciudad, que redundará en una mejora sustancial de la situación actual.





En todo caso, durante estos dos últimos años se ha mejorado notablemente la situación de alguna de las zonas de la Ciudad con la puesta en marcha de los dos contratos de servicios de la Limpieza de zonas anejas a Madrid Río, un punto de quejas persistente anteriormente y, el Servicio de Actuaciones urgentes en materia de arbolado.

Por otro lado, debemos mencionar también la repercusión de los cambios climatológicos, por los que se ha puesto en marcha el Protocolo de actuaciones en situaciones meteorológicas adversas, que nos permite el cierre de determinados parques cuando se incrementa la velocidad del viento, incrementando la seguridad de los usuarios de dichos parques.

En cuanto a los objetivos que debemos plantearnos para el próximo año 2020 nos marcamos las propuestas siguientes:

- Continuidad en el objetivo CERO sin respuesta
- Seguir reduciendo el tiempo medio de tramitación que implica tipificar adecuadamente las SYRs mejorando la aplicación y agilizar el trámite.
- Optimizar la calidad de la atención al ciudadano implicando a todas las unidades que participan en la gestión de las sugerencias y reclamaciones.
- Obtener un mayor grado de satisfacción de los ciudadanos incrementando el número de cartas de agradecimiento y/o felicitaciones.

10 de mayo de 2020

EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN DEL  
AGUA Y ZONAS VERDES

Francisco Muñoz García





**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCION GENERAL DE GESTION Y  
VIGILANCIA DE LA CIRCULACION.

---



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 2019, 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 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.

Durante 2019 se han recibido un total de 4.487 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones referidas a materias competencia de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, agrupadas en las siguientes submaterias:

- Medio ambiente: 229.
- Movilidad, transportes y multas: 4.208.
- Atención ciudadana: 35.
- Seguridad y emergencias: 4.
- Administración de la Ciudad y Hacienda: 4.
- Economía y Desarrollo Tecnológico: 1
- Vías y espacios Públicos: 6.

Tal y como se desprende de los anteriores datos, existen dos submaterias que acaparan por sí solas el 98,9% del número total de SyR presentadas, y que son las referidas a “medio ambiente” y “movilidad transportes y multas”.

En cuanto a las incluidas en la categoría de “medio ambiente”, debe señalarse que el 91,7% se corresponden con la materia “recogida de residuos”, tratándose de denuncias sobre la existencia de presuntos vehículos abandonados en la vía pública, y solicitando la oportuna retirada de los mismos. Dichas reclamaciones se derivan (siguiendo el protocolo establecido para ello) al sistema AVISA para que, desde la Subdirección General de Agentes de Movilidad se compruebe la veracidad de los hechos expuestos en la reclamación y, en su caso, se ordene la retirada del vehículo o vehículos afectados de la vía pública.

Respecto a la categoría “movilidad, transportes y multas”, la casuística es mucho más variada, resultando las siguientes subcategorías, datos y motivos de las reclamaciones o sugerencias:

- Transportes públicos (28,9%): engloba fundamentalmente las reclamaciones referidas al servicio del Taxi en la ciudad de Madrid, siendo especialmente reseñables las que versan sobre “atención, trato o vestimenta” (20,7%), “importe excesivo y/o facturación” (16,4%), y “objetos perdidos” (13,2%).
- Señalización del tráfico (19,3%): se incluyen aquellas SyR referidas básicamente a incidencias en relación con las unidades semafóricas existentes en la ciudad, incluyéndose los avisadores acústicos para personas con déficit visual, así como los paneles informativos existentes en la red viaria, proponiéndose su instalación, cambio de ubicación, modificación de los intervalos de fase, proponiendo la difusión de determinados mensajes, etc.
- Agentes de Movilidad (18%): se trata de SyR referidas a las competencias y funciones propias del Cuerpo de Agentes de Movilidad, siendo las más numerosas las referidas a “infracciones de circulación y/o estacionamiento” (29,1%), “atención o trato” (6,5%) y “solicitud de presencia de Agentes” (5,2%). Cabe destacar el hecho



de que a lo largo de 2019 han ido aumentando progresivamente el número de reclamaciones por presuntas infracciones de circulación y estacionamientos indebidos de bicicletas, patinetes eléctricos y otros Vehículos de Movilidad Urbana, tanto por calzada como en aceras.

- **Multas (12,6%):** se recogen las reclamaciones en relación con el procedimiento de tramitación de multas por denuncias en materia de tráfico, siendo las más frecuentes las referidas a “tramitación” (70%), así como las referidas tanto a solicitudes de remisión de “duplicados de notificaciones y/o cartas de pago” (6,3%) y de “justificantes de pago” (5,9%). Cabe reseñarse que la práctica totalidad de las SyR de la subcategoría “tramitación” son en realidad escritos de alegaciones o recursos contra las oportunas notificaciones en su momento recibidas por las personas interesadas, y cuya presentación a través del canal oficial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid no está contemplada, al poder ocasionar problemas de seguridad jurídica en la tramitación del procedimiento sancionador correspondiente.
- **Tráfico (7,2%):** se incluyen las reclamaciones y sugerencias referidas en su práctica totalidad a “cortes de viales” y propuestas sobre “regulación del tráfico”. Es de reseñar que la mayoría de ellas se refieren a quejas por cortes de viales derivados de la celebración de eventos, carreras populares, manifestaciones y similares, así como las molestias derivadas de ellos.
- **Ocupación de la vía pública (5,6%):** se refiere a aquellas SyR que se refieren a las diversas modalidades de ocupación de la vía pública competencia de la Dirección General (camiones de gran tonelaje, grúas, mudanzas...) si bien la subcategoría que tiene un mayor volumen es la correspondiente a “rodajes cinematográficos” (82,5%), y más concretamente a las molestias por ruidos y, sobre todo, a los problemas derivados de los cortes de viales, ocupaciones de calzadas y aceras y disminución del número de plazas de estacionamiento para los residentes de las zonas afectadas.

## 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.

### a. Subdirección General de Agentes de Movilidad

- Se ha impartido un curso optativo dentro de la formación obligatoria, en relación con el trato con el público, de forma preventiva, que una interacción con el ciudadano o ciudadana derive en un conflicto.
- Se ha realizado una encuesta de satisfacción con las contestaciones a los SyR tramitadas por esta Subdirección.



- Se ha implantado la gestión directa de la aplicación Platea para la gestión de las SyR.
- Se ha abierto la posibilidad a los Agentes para que presenten sugerencias o reclamaciones internas de gestión directa de la Subdirección.

## **b. Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación:**

- Se ha continuado con el proceso de modificación de los textos de las notificaciones remitidas a los ciudadanos, dentro del proyecto Comunicación Clara, con el objeto de mejorar la claridad y contenidos de aquellas, para favorecer su comprensión por parte de las personas involucradas en los mismos.
- Se han realizado continuas gestiones con el fin de incrementar los recursos humanos de la Subdirección General, muy mermados como consecuencia de numerosas jubilaciones simultáneas, con el fin de reducir los tiempos de tramitación de los diferentes tipos de expedientes en tramitación y reducir los plazos de contestación a las personas interesadas en los mismos.
- Se ha reducido el tiempo de notificación de las incoaciones de multas en los casos de infracciones de límites de velocidad captadas por radares de Policía Municipal.
- Se ha introducido un código de barras en las notificaciones de multas, con el fin de facilitar su abono en cajeros automáticos.

## **c. Subdirección General de Régimen Jurídico y Autorizaciones**

- Con el fin de dar respuesta a las quejas presentadas con motivo del tiempo de demora para la obtención de la Tarjeta de Estacionamiento de Personas con Movilidad Reducida (en adelante, TEPMR), se ha reforzado el servicio de cita previa con un puesto más, así como también la resolución de solicitudes presentadas por correo.
- Igualmente, se han realizado reuniones trimestrales con Policía Municipal y Agentes de Movilidad para coordinar servicios de intervención y campañas de detección de usos indebidos de TEPMR. Se ha continuado con el cruce de ficheros con padrón para detectar fallecidos y se ha incrementado el envío de requerimientos de devolución de las autorizaciones conjuntamente con intervenciones de los agentes para su retirada.
- Respecto de las quejas por molestias derivadas de rodajes cinematográficos, se han realizado reuniones con las Juntas de Distrito más afectadas y con las productoras para la concienciación y el uso responsable y compartido del espacio público. Se insiste en la importancia de comunicar al vecino los inconvenientes posibles y los beneficios que las ocupaciones suponen.



**d. Subdirección General de Regulación de la Circulación y Servicio del Taxi:**

- En materia de Regulación de la Circulación:
  - Instalación de avisadores acústicos, así como la sustitución de los antiguos por los nuevos, ajustes de horario y volumen según necesidades, siempre estudiándose de forma personalizada estableciendo las reglas de equilibrio y coordinación de las medidas tendentes a garantizar ambos derechos (seguridad e integridad física de las personas con deficiencias visuales frente a la imperativa obligación jurídica de proteger los derechos de los ciudadanos a la salud, a disfrutar de un medioambiente adecuado y a la intimidad personal y familiar, que engloban en su alcance la protección contra la contaminación acústica).
  - Diseño de itinerarios peatonales para poder ampliar el horario de funcionamiento de los avisadores acústicos, después de un estudio exhaustivo de la zona por parte de los servicios técnicos.
  - Actuaciones, sobre todo en zonas donde la afluencia de tráfico afecta en horas concretas como colegios, institutos, centros comerciales, guarderías, etc..., estableciendo tiempos fijos en esas horas problemáticas y mediante pulsador el resto de la franja horaria.
  - Se han realizado diversas modificaciones en las programaciones de los cruces: se han mejorado los tiempos de peatón en los ciclos semafóricos, adaptándolos a las infraestructuras y cumpliendo en todo momento con la Normativa de Accesibilidad; se han modificado los tiempos de las fases de vehículos en aquellos cruces en los que se consideraba oportuno para que no se produzcan bloqueos en las intersecciones y Glorietas.
  - Se han añadido grupos a los cruces semaforizados como consecuencia de la realización de orejetas y medianas o refugios (para que el peatón pueda descansar mientras cruza el paso de peatones) cumpliendo con lo establecido en la norma 2, apartado 1.3.b), del RD 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba "El Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas. Esta ampliación de la señalización semafórica facilita y garantiza el giro a izquierdas que se realizaban por filtración, pasos de peatones, etc...
  - Para facilitar y garantizar los giros e incorporaciones del transporte público, autobuses de la EMT, se han trasladado algunos elementos semafóricos (báculo, columna, etc...).
  - Modificaciones en señalización automática de los estados del tráfico en hora punta en diversas localizaciones.
  - Se está mejorando la coordinación entre los distintos Centros de Gestión del Tráfico y los diferentes departamentos para así poder ampliar e informar con mayor rigurosidad de los eventos e incidencias que afecten a la movilidad y poder señalar e informar de una manera más global.



- En materia de Servicio del Taxi:
  - Mejora en la gestión y atención al titular de licencia y conductor de taxi mediante acceso informático a aplicaciones informáticas: Servicios de la Plataforma Rest de la DGT para consultas de vehículos taxi y permiso de conducir; consulta sobre taxímetros, para comprobar las tarifas y la revisión metrológica de los mismo; accesos a los Servicios de la Plataforma de Intermediación del Estados, acceso a la Carpeta de Ciudadano para consultas, avisos e informes de titularidad, conductores y cargas y elaboración de la Carta de servicios y análisis funcional de procesos de trabajo para la puesta en funcionamiento de la gestión telemática de solicitudes-
  - Se continúa con la simplificación de los trámites, en particular el de sustitución de vehículos adscritos a las licencias de autotaxi, reduciendo el plazo de tramitación.
  - Definición de mejoras, mantenimiento preventivo y evolutivo de la app oficial del taxi de Madrid, TXMAD, conforme a las sugerencias recibidas.
  - Mejora de la gestión de los exámenes de conductor de taxi: actualización de las preguntas del examen adaptándolo a los cambios normativos, duración y estructura.
  - Formación continua al personal de la oficina para una mejor atención al público
  - Publicación de información de interés en datos abiertos, incluyendo conjuntos de datos relacionados con la flota de taxis (diaria e histórica), los modelos autorizados y la gestión de objetos perdidos.
  - Mejora en la atención y gestión de los objetos perdidos del taxi utilizando la aplicación TXMAD.
  - Actualización permanente de contenidos de la Web municipal: noticias, trámites y gestiones.
  - Elaboración y gestión de la subvención TAXIFREE 2019 para la adquisición de vehículos autotaxis menos contaminantes, Eco y Cero emisiones.
  - Alcanzado del objetivo del 5% de Eurotaxi sobre la flota efectiva de taxis del APC de Madrid, se continúa con el mantenimiento del mismo, gestionando la lista de espera.
  - Como parte del Plan Madrid Taxi Accesible, continua la campaña de revisiones extraordinarias a los vehículos Eurotaxi con el fin de garantizar que la atención a sus clientes con diversidad funcional es la adecuada a sus necesidades.
  - Mejora de la gestión de la citación para la revista de sustitución de vehículo autotaxi.
  - Implantación del precio cerrado para el servicio de taxi en viajes precontratados.



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

#### a. Subdirección General de Agentes de Movilidad

- Respecto al curso relativo a la relación con el ciudadano, se articuló finalmente como un módulo dentro de la formación obligatoria anual del Cuerpo de Agentes de Movilidad, si bien, efectivamente optativo entre otras dos materias electivas (Falsificación y Vehículos extranjeros). El curso se desarrolló integrado en el programa de 31 ediciones con una asistencia total de 132 alumnos, impartido por un profesional de técnicas de comunicación externo, con una valoración global de 3,73 puntos sobre 5.
- En cuanto a la encuesta de satisfacción en relación con las contestaciones dadas a SyR desde la Subdirección, se realizó de la siguiente forma:
  - Procedimiento:
    - Preparación de los materiales: mayo 2019
    - Muestra: SyR tramitadas entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2019
    - Envío del cuestionario: 10 de junio de 2019
    - Soporte del cuestionario: Correo electrónico
    - Cuestionarios enviados: 154
    - Respuestas válidas: 32
    - Respuestas totales: 38
    - Periodo de recogida: Entre el 10 y el 20 de junio de 2019
  - Contenido del cuestionario:
    - Grado de satisfacción con el contenido de la respuesta recibida
    - Grado de satisfacción con el grado de sencillez del proceso
    - Grado de satisfacción con el funcionamiento de la página web
    - Grado de satisfacción con los tiempos de espera de cumplimiento de los trámites
    - Grado de satisfacción general con el servicio
    - Observaciones o propuestas: Se solicitaba una valoración de entre 0 y 10 puntos para cada una de las preguntas formuladas y se dejaba un campo libre para observaciones o propuestas
  - Valoración de los resultados: Las conclusiones que podemos obtener de los datos obtenidos son las siguientes:
    - El grado de satisfacción general con el servicio aprueba por un margen muy estrecho (5,13 sobre 10).

- Se aprueba en los tres apartados relativos a las formalidades del procedimiento: sencillez del proceso, funcionamiento de la página web y tiempos de respuesta
  - Se suspende en el elemento fundamental del Sistema: Satisfacción con el contenido de la respuesta recibida.
  - De acuerdo al contenido de las respuestas de texto libre, las respuestas son generalistas y poco adaptadas a las solicitudes, lo que se traduce en pérdida de confianza en el sistema de SyR por parte de los usuarios.
  - Al margen del funcionamiento del sistema de SyR, los usuarios muestran una importante insatisfacción con la solución dada a su solicitud (6 de cada 10 encuestados se manifiestan descontentos) según muestra la pregunta de texto libre. En resumen, esta insatisfacción se refiere especialmente a la no resolución del problema de movilidad planteado.
  - Del aprobado de la satisfacción general por un ligero margen, tal como hemos visto, se deduce que existe una idea general de que se trata de un sistema aceptable, pero poco eficaz que no merece apenas la felicitación por parte de la ciudadanía.
- La implantación de la aplicación Platea no ha mejorado la agilidad de la gestión de los SyR. El programa se ha mostrado poco flexible y no se han podido adoptar medidas de simplificación del procedimiento de contestación.
  - Se ha creado un buzón de sugerencias en el canal sectorial de Movilidad en Ayre, dirigido a las comunicaciones internas que quieran hacer los miembros del Cuerpo. Este sectorial es el medio más importante de comunicación interna del Cuerpo de Agentes de Movilidad tanto por la rapidez de distribución de la información, como por la extensión a la totalidad del Cuerpo de sus contenidos. Su uso ha sido durante el año 2019 muy limitado y los mensajes recibidos se limitaban a avisar de situaciones de las que podrían derivarse posibles dificultades futuras.

**b. Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación:**

- Se ha podido constatar que los nuevos modelos de notificaciones que han sido modificados dentro del proyecto Comunicación Clara, son mucho más comprensibles para la ciudadanía, que sabe identificar de forma rápida y precisa los datos esenciales del procedimiento sancionador (hecho denunciado, norma infringida, importe de la sanción), así como sus derechos, obligaciones y posibles alternativas procedimentales a seguir (presentación de alegaciones/recurso, abono de la sanción, impugnación ante la jurisdicción Contencioso Administrativa), lo que se ha traducido en una nula presentación de reclamaciones referidas a problemas de entendimiento del contenido de las notificaciones.



- Se ha creado en la oficina de atención a la ciudadanía dependiente de la Subdirección General, y especializada en atención en materia de multas de circulación, un servicio exclusivo para la expedición de duplicados de notificaciones que no han podido ser entregadas por el servicio de Correos a los destinatarios, de forma que los tiempos de espera para un trámite que se resuelve de forma muy rápida, se han reducido.
- Los tiempos de resolución de los expedientes de multas comienzan a reducirse, como consecuencia de la incorporación de nuevos trabajadores a la Subdirección General.
- La introducción de un código de barras en las notificaciones de multas, ha conllevado un incremento de la rapidez en su abono, así como también ha facilitado dicha operación, al poder realizarse de forma autónoma en los cajeros automáticos, evitando las cada vez mayores restricciones de horarios que para este tipo de operaciones están estableciendo las entidades bancarias.

## **b. Subdirección General de Régimen Jurídico y Autorizaciones**

- Se ha continuado el proceso de mejora en la atención al público y cita previa, con unos resultados excelentes al reducirse el plazo de cita previa a una semana, lo que ha redundado en la minoración exponencial de sugerencias y reclamaciones por tal motivo.
- En relación a las quejas por ocupaciones por rodajes cinematográficos, se han realizado actuaciones tendentes a informar a todos los beneficiarios de autorizaciones que por su complejidad implican el uso intensivo de la vía pública para que realicen labores de concienciación y coordinación con los vecinos afectados por las ocupaciones.
- En relación a las quejas por usos indebidos de Tarjetas de Estacionamiento de Personas con Movilidad Reducida, se ha llevado a cabo conjuntamente con la Subdirección General de Agentes de Movilidad actuaciones y campañas de detección y retirada de las mismas.

## **c. Subdirección General de Regulación de la Circulación y Servicio del Taxi:**

- En materia de Regulación de la Circulación:
  - Mejoras en los tiempos de peatón, cumpliendo con la normativa de Accesibilidad.
  - Se ha mejorado la circulación de vehículos en varias intersecciones de la ciudad.
  - Mejora de la accesibilidad.
  - Garantizar por un lado, la seguridad e integridad física de las personas con deficiencias visuales y, por otro, los derechos de los ciudadanos a la salud,



a disfrutar de un medioambiente adecuado y a la intimidad personal y familiar, que engloban en su alcance la protección contra la contaminación acústica.

- En materia de Servicio del Taxi:
  - Continuar las mejoras evolutivas en la aplicación del taxi, TXMAD, entre otras, facilitar la implantación de un precio cerrado para el servicio del taxi en viajes pre-contratados.
  - Petición de acceso a otras plataformas informáticas de mejora de la gestión, en concreto, el Registro de Solicitantes de licencia de Taxi de la Comunidad de Madrid.
  - TAXIFREE 2019, convocatoria de subvención para la promoción del taxi Eco y cero emisiones. Un total de 1.746 vehículos, -1.732 ECO y 14 eléctricos-, 469 más que el año anterior, han conseguido una de las ayudas al taxi ecológico Taxifree 2019 que ascienden en conjunto a casi 400.000 euros. Durante el proceso de convocatoria se han presentado 1.799 solicitudes. TAXIFREE 2019 contribuye a conseguir una movilidad sostenible del transporte público que mejore la calidad del aire de la ciudad. La convocatoria estaba dirigida a turismos nuevos adquiridos desde el día 26 de julio de 2018 hasta la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, es decir, el 12 de julio de 2019.
  - Seguimiento de Eurotaxi, con un total de 564 unidades para favorecer el desplazamiento de las personas que se desplazan en silla de ruedas y favorecer su integración personal y social.
  - Elaboración del Borrador de la modificación de la Ordenanza Reguladora del Taxi (ORT) teniendo en cuenta, entre otros aspectos, las sugerencias recibidas a través de SyR
  - Seguimiento del cuadro de mandos para la adopción de mejoras de simplificación de trámites aplicado especialmente a la sustitución de vehículos reduciendo los tiempos de tramitación 5 días.
  - Puesta en marcha del sistema de cita previa para la revista de sustitución de vehículos autotaxi.
  - Se ha desarrollado la implantación del precio cerrado para el servicio de taxi en viajes precontratados.

**Fecha: 2 de marzo de 2020**

**La Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación**



MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS.

-----

#### Información de Firmantes del Documento



MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL SERVICIOS LIMPIEZA Y RESIDUOS

Emisor: FNMT-RCM-03/03/2020 07:19:10  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

CSV : 9801FFD725696AB2



9801FFD725696AB2

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 2019, 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 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

En el año 2019, la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos adscrita al Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid, en virtud del Acuerdo de la Junta de Gobierno de fecha 4 de julio de 2019, de organización y competencias del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, ha realizado actuaciones en las siguientes materias de su competencia específica:

1.1 En materia de planificación y coordinación:

- a) Planificar, establecer y ejecutar las directrices generales de los servicios en materia de limpieza urbana y de recogida de los residuos municipales de carácter urbano de la ciudad de Madrid, así como de equipamientos de áreas infantiles, áreas de mayores, circuitos deportivos elementales y de mobiliario urbano de la ciudad de Madrid.
- b) Planificar y realizar las actuaciones necesarias de reposición, conservación y mantenimiento de infraestructuras y equipamientos ambientales relacionadas con la limpieza y la recogida de residuos.
- c) Impulsar las acciones y programas relacionados con la limpieza y recogida de residuos, así como fomentar políticas de reciclaje en la Ciudad de Madrid.

1.2. En materia de equipamientos urbanos, limpieza y residuos:

- a) Gestionar, mantener, conservar y explotar, las infraestructuras y equipamientos ambientales del Área relativos a la limpieza y recogida de residuos urbanos.
- b) Limpiar, conservar, mantener y reparar el mobiliario urbano, los equipamientos de las áreas infantiles, de mayores y de los circuitos deportivos elementales.
- c) Adquirir e instalar el mobiliario urbano y equipamientos en colaboración con la Dirección General de Vías Públicas y el Área de Gobierno de Cultura y Deportes, excepto la adquisición e instalación de los elementos de señalización de polígonos industriales MU-215 y MU-216.
- d) Establecer criterios de control de calidad en la prestación de los servicios competencia de esta Dirección General.



e) Tramitar y resolver los expedientes administrativos para la concesión de autorizaciones y licencias previstas en la normativa aplicable a las materias a que se refieren los puntos precedentes.

Para la ejecución de estas competencias durante el año 2019, la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos se ha contado con la siguiente estructura:

- Subdirección General de Limpieza y Equipamientos.
- Subdirección General de Recogida de Residuos
- Servicio de Seguimiento Técnico y Mejora
- Servicio Jurídico y de Coordinación Administrativa

Ambas Subdirecciones Generales durante el 2019 ha venido planificando, estableciendo directrices generales y gestionando, la prestación de los servicios de recogida y transporte a los centros de tratamiento de los residuos recogidos en la Ciudad de Madrid y la limpieza de las vías y espacios públicos. Además de controlar y supervisar su ejecución por medio de los servicios técnicos y de inspección municipal que tienen asignados el Departamento de Recogida de Residuos y el Servicio de Limpieza Urbana y Equipamientos.

Atendiendo a los datos resumen totales se aprecia en general una reducción en el número de sugerencias y reclamaciones y, por el contrario, un aumento en el número de felicitaciones recibidas en esta unidad gestora.

Estos datos se relacionan directamente con los planes y acciones puestas en marcha para dar a la ciudadanía el mejor servicio posible con los recursos existentes.

Resumen atendiendo a Submateria y Categoría:

Submateria	Categoría	Total Número Solicitudes
Gestión Urbanística -Urbanismo	4.05 Bancos	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Gestión consumo de agua en espacios públicos -Medio Ambiente	2.07 Recogida de muebles y enseres a petición del ciudadano	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos	VALOR NULO EN ORIGEN	44
	4.01 Áreas infantiles	274
	4.02 Áreas de mayores	21
	4.03 Bolardos y horquillas	1
	4.04 Maceteros, jardineras y mesas	1
	4.05 Bancos	5
	4.06 Vallas y barandillas	8
	4.09 Papeleras	4
	4.10 Zona canina	15
	1.04 Limpieza de vías públicas	7

## Información de Firmantes del Documento





	1.01 Instalación y mantenimiento de papeleras	1
	1.19 Incidencias en servicio de empresas de Limpieza (maquinaria, personal...)	1
	2.06 Recogida de animales muertos	1
	<b>Total</b>	<b>383</b>
	<b>VALOR NULO EN ORIGEN</b>	<b>170</b>
	4.01 Áreas infantiles	22
	4.02 Áreas de mayores	5
	4.03 Bolardos y horquillas	483
	4.04 Maceteros, jardineras y mesas	16
	4.05 Bancos	349
	4.06 Vallas y barandillas	73
	4.07 Aparca-bicis	1
	4.08 Alunizajes	1
	4.09 Papeleras	35
	4.10 Zona canina	7
	1.04 Limpieza de vías públicas	20
	1.01 Instalación y mantenimiento de papeleras	18
	1.05 Limpieza de excrementos caninos	1
	1.19 Incidencias en servicio de empresas de Limpieza (maquinaria, personal...)	2
	2.01 Instalación y mantenimiento de cubos y contenedores envases y resto (amarillo, naranja)	1
	2.02 Instalación y mantenimiento de contenedores papel-cartón y vidrio	1
	2.13 Incidencias en servicio de empresas de Recogida de residuos (maquinaria, personal...)	1
	<b>Total</b>	<b>1.206</b>
Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos	4.03 Bolardos y horquillas	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
	<b>VALOR NULO EN ORIGEN</b>	<b>958</b>
	4.01 Áreas infantiles	5
	4.03 Bolardos y horquillas	3
	4.04 Maceteros, jardineras y mesas	2
	4.05 Bancos	4
	4.06 Vallas y barandillas	1
	4.09 Papeleras	46
	4.10 Zona canina	3
	1.04 Limpieza de vías públicas	2.486
	2.15 Sistema de carga lateral	2
	1.01 Instalación y mantenimiento de papeleras	25
	1.02 Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras	38
	1.03 Vaciado de papeleras	7
	1.05 Limpieza de excrementos caninos	38
	1.06 Limpieza y/o desbroce de solares y zonas terrazas	50
	1.07 Limpieza de pintadas en vía pública y zonas verdes (muros, fachadas...)	184
	1.08 Limpieza de pintadas en elementos especiales (mobiliario, juegos infantiles...)	13
	1.09 Limpieza de túneles/pasos subterráneos/pasos elevados	2
	1.11 Limpieza de nevadas y heladas y salado	7
	1.12 Recogida de elementos abandonados en espacio público	34
	1.13 Recogida de electrodomésticos abandonados (LINEA BLANCA)	1
	1.14 Limpieza de mobiliario urbano	3
	1.18 Limpieza Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	46
	1.19 Incidencias en servicio de empresas de Limpieza (maquinaria, personal...)	571
	2.01 Instalación y mantenimiento de cubos y contenedores envases y resto (amarillo, naranja)	23
	2.02 Instalación y mantenimiento de contenedores papel-cartón y vidrio	8
	2.03 Recogida y transporte de residuos de envases y resto	19
	2.04 Recogida y transporte de papel-cartón y vidrio	5
Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente		



9801FFD725696AB2

### Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL SERVICIOS LIMPIEZA Y RESIDUOS Emisor: FNMT-RCM-03/03/2020 07:19:10  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do) CSV : 9801FFD725696AB2





	2.05 Recogida de pilas usadas	1
	2.06 Recogida de animales muertos	1
	2.07 Recogida de muebles y enseres a petición del ciudadano	134
	2.08 Contenedores y sacos de RCD	4
	2.09 Retirada de contenedores de ropa no autorizados en la vía pública	1
	2.10 Gestión de puntos limpios fijos	1
	2.12 Recogida de residuos Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	22
	2.13 Incidencias en servicio de empresas de Recogida de residuos (maquinaria, personal...)	32
	<b>Total</b>	<b>4.780</b>
	VALOR NULO EN ORIGEN	788
	4.03 Bolardos y horquillas	8
	4.05 Bancos	1
	4.09 Papeleras	1
	4.10 Zona canina	2
	1.04 Limpieza de vías públicas	112
	2.15 Sistema de carga lateral	18
	1.01 Instalación y mantenimiento de papeleras	1
	1.05 Limpieza de excrementos caninos	1
	1.06 Limpieza y/o desbroce de solares y zonas terrizas	2
	1.10 Limpieza de mercadillos	2
	1.12 Recogida de elementos abandonados en espacio público	11
	1.14 Limpieza de mobiliario urbano	1
	1.18 Limpieza Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	7
	1.19 Incidencias en servicio de empresas de Limpieza (maquinaria, personal...)	33
	2.01 Instalación y mantenimiento de cubos y contenedores envases y resto (amarillo, naranja)	1.220
	2.02 Instalación y mantenimiento de contenedores papel-cartón y vidrio	345
	2.03 Recogida y transporte de residuos de envases y resto	959
	2.04 Recogida y transporte de papel-cartón y vidrio	132
	2.05 Recogida de pilas usadas	1
	2.06 Recogida de animales muertos	36
	2.07 Recogida de muebles y enseres a petición del ciudadano	12
	2.08 Contenedores y sacos de RCD	99
	2.09 Retirada de contenedores de ropa no autorizados en la vía pública	23
	2.10 Gestión de puntos limpios fijos	155
	2.11 Gestión de puntos limpios móviles	115
	2.12 Recogida de residuos Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	432
	2.13 Incidencias en servicio de empresas de Recogida de residuos (maquinaria, personal...)	449
	<b>Total</b>	<b>4.966</b>
	Tratamiento y eliminación de residuos - Medio Ambiente	VALOR NULO EN ORIGEN
	<b>Total</b>	<b>2</b>
	Arbolado de alineación -Medio Ambiente	VALOR NULO EN ORIGEN
	<b>Total</b>	<b>1</b>
	Servicios de ayudas a domicilio -Servicios Sociales	2.03 Recogida y transporte de residuos de envases y resto
	<b>Total</b>	<b>1</b>
	<b>Total</b>	<b>11.342</b>



9801FFD725696AB2

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

PROBLEMÁTICA, INCIDENCIAS AÑO 2019

### Información de Firmantes del Documento



Durante este año se ha reducido el tiempo de respuesta lo que ha supuesto y continuará suponiendo un gran esfuerzo por parte de esta unidad gestora para dar respuesta al gran volumen de entradas en el sistema.

En este sentido, destacar los problemas que se han arrastrado durante todo el año con la aplicación informática de tramitación, plataforma PLATEA, que ha incidido directamente en la realización del trabajo que conlleva la tramitación.

Algunos de estos problemas o incidencias se describen a continuación:

- Jornadas de trabajos (completas y parciales) en las que la aplicación, no ha funcionado y/o ha ido muy lenta.
- Asignaciones indebidas de la aplicación sobre reclamaciones que desde la unidad gestora se han ido re-direccionando (ej: solares, propiedades privadas, instalaciones deportivas, SER, Bicimad, Publicidad exterior etc.).
- SyR que siendo avisos no han podido derivarse a la plataforma SIC MINT por error en la pasarela de derivación de una aplicación a otra. Estas reclamaciones después instar su subsanación al SICAM sin resultado, se tramitaron por SyR.
- SyR Pendientes de AVISA, SyRes que han entrado en Platea y se han derivado correctamente a SIC MINT AVISA, pero que no se ha reportado el cierre de la SYR a PLATEA, por tanto se quedan pendientes de avisa, activas pero sin “tarea pendiente” en esta Dirección General, van pasando los plazos y finalmente se archivan sin respuesta como SyR aunque se tramitaron como aviso.
- Archivadas sin respuesta: SyRes que se asignan a esta Dirección General, pero que nunca llegan a entrar a nuestra plataforma ni aparece como asignada y tarea pendiente asignar. Es un error de Platea donde van pasando los plazos y terminan caducando sin siquiera tener constancia de ello.
- Imposibilidad de adjuntar los documentos incorporados en las Syres en PLATEA cuando se derivan a AVISOS MADRID.
- Problemas de compatibilidad en la lectura de archivos adjuntos las syres de Platea al solicitar informes a los Departamentos

Actuaciones realizadas durante el año 2019:

En materia de Recogida de Residuos:

En el año 2019 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones encaminadas a atender y resolver las SYR relacionadas con recogida de residuos:

- Todas las incidencias relacionadas con cambios de ubicación de recipientes, solicitudes de dotación de nuevas unidades, reposición o reparación de las mismas, se han tramitado a través del sistema AVISA, al considerarse que se trata de solicitudes de servicio, sobre actuaciones que se vienen prestando.



- De igual forma todas las peticiones de vaciado puntual de recipientes que han llegado a través del sistema SYR se han tramitado a través del sistema AVISA, por el mismo motivo que el caso anterior, y por una mayor eficiencia y rapidez en su resolución.

Hay que señalar que la mayor parte de estas incidencias de servicio (tanto las peticiones relacionadas con la contenerización de residuos –cambios de ubicación, suministro, reparación y reposición de recipientes- como la solicitud de servicios puntuales) llega a través del sistema AVISA.

En ocasiones, el sistema SYR se configura como una vía de entrada de incidencias, que debieran haberse realizado a través del sistema AVISA, más eficiente y rápido a la hora de dar solución a las mismas.

Relacionado con la problemática señalada inicialmente en el servicio en el año 2019, las actuaciones llevadas a cabo son las siguientes:

- Inspección, atención e información sobre el sistema de contenedores de carga lateral de cara al usuario, para consolidar definitivamente el sistema. De igual forma la inspección municipal actúa sobre la anomalías del servicio señaladas anteriormente (no retorno de recipientes a su lugar de origen, frecuencias inadecuadas...).
- Campaña informativa para la implantación de la recogida selectiva de biorresiduo en los doce distritos (con acciones en medios, remisión de cartas a viviendas, acciones en colegios y dependencias municipales...), que se ha comenzado a desarrollar a finales del año 2018 y abarca gran parte del año 2019.

En materia de Limpieza de Espacios Públicos:

A lo largo del año 2019, se ha continuado con la realización de actuaciones que inciden directamente en la mejora de la limpieza viaria de la ciudad, entre las que destacan:

- Incorporación de nuevos sistemas de control de las prestaciones de limpieza disponiendo de los datos en tiempo real de la totalidad de la maquinaria y efectuando los correspondientes estudios de rendimientos y ajustes de cada ellas al sistema más adecuado para el turno de trabajo de mañana, tarde o noche y servicio de limpieza más adecuado barrido manual, barrido mecánico, baldeo mecánico, baldeo mixto o barrido mixto.



- Mejora del servicio de inspección para potenciar las actuaciones más representativas que traslada la ciudadanía en las Sugerencias y Reclamaciones, incrementando de forma directa las que inciden en todo lo que es información, concienciación y sensibilización y posteriormente en aquellos aspectos que implican la toma de otras medidas correctoras con las actuaciones propias sancionadores. Adicionalmente se ha mejorado el servicio de inspección en lo que respecta al control de las empresas adjudicatarias de la limpieza de la ciudad y en particular para el análisis de la información que supone la detección de zonas de Madrid con suciedad y posteriores descuentos en los pagos a las empresas.
- Incremento de las actuaciones de inspección y desarrollo de nuevos sistemas de colaboración con los organizadores de grandes eventos en la ciudad, en particular se establecen las zonas de limpieza continuada durante la celebración del evento y al finalizar de tal forma que los servicios municipales potencian la limpieza en el entorno y verificación final del correcto estado.

En materia de equipamientos de espacios públicos

Se ha continuado atendiendo a las demandas específicas al respecto de mobiliario urbano incrementando el seguimiento de los planes programados de mantenimiento preventivo que garanticen una correcta conservación y evitar el deterioro de estos elementos.

Se ha ejecutado un Proyecto específico durante 2019 de mejora de la accesibilidad que ha permitido la adecuación de mobiliario en zonas destacadas como son rampas, escaleras, itinerarios peatonales, etc, con la colocación de forma específica de vallas, barandillas pasamanos con doble línea para los usuarios de sillas de ruedas, bolardos de acceso así como bancos en aquellas localizaciones que han sido solicitadas en las SyR y otras detectadas con requerimientos similares.

Se ha potenciado de forma significativa el estudio y actuación en las áreas infantiles que ha sido una constante en las SyR recibidas al respecto, planteando un plan de actuación para la colocación de forma destacable de elementos de integración para su uso por niños y niñas con algún tipo de necesidad especial ya sea sensorial, física o intelectual. Se ha previsto una actuación mantenida en el tiempo para, empezando por las áreas más antiguas, actualizar las instalaciones de la ciudad.

Durante 2019 se han ejecutado cuatro áreas singulares y se ha renovado completamente la situada en Villa Rosa, además se ha ejecutado un importante contrato para instalar carteles en casi quinientas áreas infantiles y vallar con más de doce mil metros otras tantas áreas.



### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Desde la unidad gestora se han tramitado los expedientes PLATEA incrementando las respuestas dadas a los ciudadanos con respecto a años anteriores, catalogando el origen del problema y posteriores seguimientos de informes a los departamentos competentes de esta Dirección General.

En lo relativo a la respuesta al ciudadano, se han implementado acciones y dotación de recursos para facilitar el cumplimiento del tiempo de respuesta en la tramitación a todas las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

En materia de recogida de residuos, se previeron una serie de actuaciones para 2019, habiendo se avanzado y conseguido, según se indica a continuación:

- En 2019 previó la total implantación de la recogida selectiva de biorresiduo en la ciudad, consiguiendo una ampliación de la recogida del biorresiduo a 20 Distritos de la Ciudad, incluyendo una campaña de información del nuevo servicio. Queda por implantar el Distrito Centro, cuyo inicio está previsto para septiembre de 2020. Por tanto, en términos de población podríamos decir que se ha implantado en el 95,85 % de la Ciudad de Madrid).
- Estando prevista la total implantación de la recogida selectiva de ropa usada en los seis distritos restantes, hasta alcanzar la cifra de 1.150 puntos de recogida en la ciudad, es necesario señalar que debido a problemas con la tramitación de los expedientes de contratación, no ha podido iniciarse el contrato que estaba previsto para el Lote 1 (Distritos de Chamberí, Tetuán, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca y Latina), teniendo de momento instalados 760 contenedores de ropa, es decir que se puede estimar en un 66 % el grado de cumplimiento.
- Estaba prevista la extensión del servicio de recogida de aceite vegetal usado de procedencia doméstica, con ampliación del número de puntos de recogida actuales de forma importante, debido a problemas con la tramitación de los expedientes de contratación, no ha podido iniciarse el contrato que estaba previsto y el aceite vegetal se está recogiendo actualmente en puntos limpios (fijos, móviles y de proximidad).
- La puesta en marcha de un nuevo servicio de recogida de residuos mediante puntos limpios, que implica: una nueva imagen del servicio, la incorporación del concepto de reutilización de determinados materiales, el incremento de ubicaciones de puntos limpios móviles y de proximidad y nuevos sistemas de seguridad en los puntos limpios fijos.





Además de lo indicado en 2019 se llevó a cabo:

El inicio del servicio REMAD en puntos limpios fijos para reutilización de elementos.

La ampliación en 20 paradas de puntos limpios móviles (hasta totalizad un total de 350 paradas de puntos limpios móviles).

La ampliación de 40 puntos limpios de proximidad (hasta totalizar un total de 50 puntos limpios de proximidad).

Nuevos sistemas de seguridad en puntos limpios fijos.

Se inició la renovación de la imagen del servicio.

Como acciones de mejora y actuación para 2020, los objetivos del servicio son los siguientes:

- La implantación de la recogida selectiva de biorresiduo en el Distrito Centro, ejecutando así mismo la campaña informativa específica.
- La total implantación de la recogida selectiva de ropa usada en los seis distritos restantes, hasta alcanzar la cifra de 1.150 puntos de recogida en la ciudad.
- La extensión del servicio de recogida de aceite vegetal usado de procedencia doméstica, ampliando el número de puntos de recogida actuales de forma importante.
- Continuación de la renovación de la imagen de los puntos limpios.
- Instalación de 485 plataformas prefabricadas para mejorar la accesibilidad a los contenedores de carga lateral.
- 

En materia de limpieza de espacios públicos:

- Potenciación del capital humano, en este sentido indicar que se han incorporado el personal de promoción interna, un total de 9 armas en turno de tarde y noche para el servicios de limpieza y estamos a la espera de la finalización del proceso de los Encargados de Medioambiente, que permitirá una mejor organización y control del trabajo.
- Se ha continuado con la mejora prevista para 2019 en el sentido previsto para 2019 en la memoria de 2018, pero hasta la fecha no se ha podido crear un sistema específico para ello, pero sí que ha tecnificado la resolución de las



mismas, al poder mandar las sugerencias y reclamaciones casi directamente a los dispositivos electrónicos, por lo que se mejora en los tiempos de resolución de las mismas. Para el 2020 se continuará trabajando en este sentido.

En materia de equipamientos urbanos, en general las actuaciones llevadas a cabo se consideran pertinentes y en general se mantienen vistos los resultados para este año 2020, en lo referente a áreas de equipamientos, se tienen previsto actuaciones de mejora consistentes:

- Actuaciones masivas de renovación de las áreas infantiles con la colocación de juegos que potencien todas las capacidades de desarrollo, así como la instalación de nuevos elementos de integración y estudio de necesidades para la creación completa de áreas inclusivas.
- Creación de grandes áreas singulares de juego en diferentes puntos estratégicos de la ciudad que sirvan como polo de atracción, desarrollando temáticas singulares en cada una de ellas. En estas áreas singulares se plantea un gran elemento diferenciador y único con un importante número de elementos de juego y en todas ellas se diseña una zona para su uso común de una forma global con todos los niños y niñas aunque sea necesaria la existencia de juegos específicos para necesidades especiales ya sean físicas, psíquicas o sensoriales.

En lo que respecta a elementos de mobiliario urbano, se atiende a las necesidades reales de la ciudad con la elaboración de un Plan Director que permita evaluar la situación actual y el establecimiento de unas líneas de actuación de mejora. En este sentido y considerando la ejecución de la actuación consistente en la instalación de mobiliario accesible en la ciudad llevado a cabo en 2019, se tiene previsto continuar en esta línea a lo largo de 2020 con la ejecución de un nuevo contrato, lo que supondrá actuaciones importantes en bolardos, bancos y pasamanos y barandillas.

- Se ha Potenciado el capital humano con la incorporación de nuevos Agentes de Residuos Medio Ambientales (ARMA) y la potenciación de los Encargados Medioambientales por medio de proceso selectivo de promoción interna de los ARMAS existentes.
- Se han Mejorado los servicios de inspección y seguimiento de forma continuada de las Sugerencias y Reclamaciones con la creación de un sistema específico en los dispositivos móviles de inspección y tabletas, que permiten evaluar la totalidad de la información disponible en el momento de la evaluación de la SyR presentada.



EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS.  
(Firmado electrónicamente)



Información de Firmantes del Documento





**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES**

**UNIDAD GESTORA: Dirección General de Sostenibilidad y Control  
Ambiental**

---



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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

### En lo referente a las competencias de la S.G. de Gestión de la Movilidad:

Las SYR recibidas en el ámbito de las atribuciones de la Subdirección General de Gestión de la Movilidad hacen referencia a las siguientes submaterias:

- **Señalización de tráfico**, en el bloque de análisis Tráfico y Circulación.
- **Bicimad**, en el bloque de análisis Movilidad ciclista.
- **SER y Madrid Central** en el bloque de análisis Estacionamiento y Áreas de Prioridad Residencial.

A raíz de la implantación de la Zona de Bajas Emisiones Madrid Central, a partir del 30 de noviembre de 2018, se produjo una sucesión en la temática de las SYR sobre APR, que pasaron a versar sobre Madrid Central. En este sentido, se sugiere renombrar el bloque de análisis con la denominación "Estacionamiento y Zonas de Bajas Emisiones".

Las causas principales que han determinado la presentación de SYR en dichas submaterias, han sido fundamentalmente:

**Señalización de tráfico:** Peticiones relativas a incidencias en la señalización.

**Bicimad:** Incidencias con bicicletas o tótems, incidencias con importes o saldos, sugerencias relativas a las tarifas y solicitudes de ampliación de estaciones.

**Servicio de Estacionamiento Regulado:** Solicitudes de información o quejas relativas a las modificaciones normativas aprobadas mediante la Ordenanza de Movilidad Sostenible de 5 de octubre de 2018, solicitudes de anulación de denuncias, incidencias en parquímetros o aplicaciones de pago por móvil, quejas sobre la actuación del personal controlador y solicitudes de ampliación de la zona regulada o de cambio de regulación de plazas.

**Madrid Central:** El número principal de SYR, más de 23.000 de las 27.294 recibidas en esta materia, fueron presentadas en los primeros días del mes de julio, a raíz del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 27 de junio de 2019, por el que se establecía un periodo de aviso en relación con el acceso a Madrid Central, por parte de ciudadanos que manifestaban su desacuerdo con dicha medida.

Por otra parte, tratándose de un proyecto novedoso, polémico y muy mediático, ha dado lugar a un gran número de peticiones de información, de SYR que contienen manifestaciones a favor o en contra de la Zona de Bajas Emisiones en su conjunto o de aspectos concretos de su regulación, así como de SYR relativas a incidencias en la implantación de las nuevas normas, particularmente complejas dada su amplia casuística, o en el funcionamiento de la aplicación informática de gestión.



## En relación a las competencias de la S.G. de Calidad y Evaluación Ambiental:

En la Subdirección General de Calidad y Evaluación Ambiental, las SYR que se reciben competen al Departamento de Control Acústico y al Servicio de Inspección.

Tanto en el Departamento de Control Acústico, como en el Servicio de Inspección, el análisis de las SYR se lleva a cabo con bases de datos propias que permiten una clasificación más adecuada para la gestión y prevención de las mismas.

- **Departamento de Control Acústico**

Fuentes de ruido	
Quejas por molestias de ruidos de eventos autorizados con equipos de reproducción sonora	73
Quejas por el ruido de tráfico	46
Quejas por los ruidos de las obras en el medio ambiente exterior	12
Quejas por los ruidos producidos por el comportamiento incívico.	7
Quejas por los ruidos producidos por las operaciones de limpieza en la vía pública	6
Quejas por los ruidos producidos por infraestructuras ferroviarias	4
Quejas por músicos ambulantes en la vía pública	13
Quejas por el ruido producido por las operaciones de carga y descarga	2
Quejas poro ruido de actividades en recintos privados	10
<b>SUBTOTAL</b>	<b>173</b>

Como se puede apreciar en el cuadro, en el año 2019 la mayor parte de las reclamaciones están relacionadas con el ruido generado por la celebración de actos y eventos en el medio ambiente exterior y por el ruido de tráfico.

Por distritos es el Distrito Centro donde se ha presentado un mayor número de SyR por ruido, 42 en total, en su mayor parte por músicos en vía pública y por eventos celebrados en el medio ambiente exterior que han requerido el uso de elementos de reproducción o amplificación sonora o percusión.

En cuanto a otros tipos de SYR cabe señalar la recepción de:

Otros tipos:	
Agradecimientos	1
Sugerencias	2
Reasignación	10
<b>SUBTOTAL</b>	<b>13</b>



- **Servicio de Inspección**

Se han recibido un total de 179 reclamaciones relacionadas, en su mayoría, con el cumplimiento de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica y de la Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente (OGPMAU). Se han recibido también algunos SYR relacionados con la contaminación lumínica, si bien se engloban como OGPMAU.

Tipo Reclamación	Consultas SyR
OGPMAU	16
OTROS	28
OPCAT	126
OGPMAU - OPCAT	9

nº SyR	Foco Emisor
1	Alarmas
2	Calderas / calentadores
1	Cámara frigorífica
5	Carga y descarga
9	Chimenea
1	Cierres
2	Cocina
1	Electrodomésticos
3	Equipos de reproducción audiovisual
5	Extractor
3	Fiesta en vivienda
1	Grupos electrógenos / generadores
2	Mobiliario
7	Música en interiores
1	Música en vía pública
2	Ninguno
5	No determinado
8	Obras
37	Otros
46	Propio de la actividad
1	Puerta de garaje u otras
32	Sistema de climatización
2	Sistema de ventilación forzada
1	Terraza de veladores
1	Vehículos

Se han recibido, asimismo, 14 sugerencias, 3 peticiones de información y 2 felicitaciones.





La mayoría de los SYR recibidos no están directamente relacionadas con servicios que presta el Ayuntamiento, son denuncias a terceros, particulares o actividades, por molestias de ruido o por emisiones de humos gases y olores. En este caso, se contesta informando del cauce adecuado para presentar la denuncia y solicitar una inspección. El único análisis de mejora, por tanto, es el seguimiento de la denuncia, el compromiso de girar inspección cuando se reciba y la actuación en caso de constatarse incumplimientos, iniciando el correspondiente expediente corrector o sancionador, según proceda.

Se considera, asimismo, como posibilidades de mejora la revisión de la aplicación informática Platea, con el fin de que sea de uso más sencillo y de mayor agilidad, y la revisión en el procedimiento de asignación de los SYR para que no se demore la respuesta.

## **En lo referido a las competencias de la S.G. de Sostenibilidad:**

### **Servicio Calidad Del Aire:**

Durante el año 2019 se han recibido 376 SyR en el Servicio de Calidad del Aire, en las cuales la temática más común ha estado relacionada con la activación del Protocolo de actuación para episodios de contaminación por dióxido de nitrógeno (aprobado el 10 de diciembre de 2018)

En líneas generales se puede resumir en:

- Quejas porque los SMS de información a la población no llegan o llegan con demora.
- Quejas por el funcionamiento de la App "Aire de Madrid".
- Diferentes dudas sobre las medidas y excepciones del protocolo.
- Quejas ante diferentes restricciones del protocolo: circulación de vehículos sin distintivo ambiental de la DGT, limitación de velocidad para vehículos eléctricos, etc.
- Quejas por contaminación en general, y solicitando que se active más veces el protocolo y se apliquen más medidas en puntos concretos de la ciudad.
- Solicitud de mejora de la información proporcionada por el Ayuntamiento sobre la obtención de los distintivos ambientales de la DGT en talleres.

### **Departamento de Educación Ambiental**

En el Departamento de Educación Ambiental, se han recibido 52 solicitudes, menos que las presentadas en años anteriores. Dentro de estas solicitudes existe un aumento de las felicitaciones en concreto por el servicio prestado por las personas y las actividades de los Centros de Educación e Información Ambiental.

Los ciudadanos valoran muy positivamente la existencia de campañas de educación ambiental y programas dirigidos a la educación y concienciación (talleres, campañas, actividades, etc.).

A lo largo del 2019, se han seguido realizando actividades en los centros educativos a través del programa de "Educar por un Madrid más sostenible", que integra cinco módulos (movilidad, espacio público, naturaleza y biodiversidad, consumo y recursos naturales y energía y cambio climático).



Se han incorporado nuevos colegios a la Red de Huertos Ecológicos Escolares <https://diario.madrid.es/huertosescolares/> y se ha incrementado el número de huertos comunitarios que se engloban dentro del Programa municipal de huertos comunitarios a través de nueva convocatoria pública llegando su número actualmente a 55. Ha sido actualizado el blog de huertos comunitarios <https://diario.madrid.es/huertos>

### **En materia de Disciplina Ambiental:**

Al igual que se informó en 2019, las SYR recibidas en la Subdirección General de Disciplina Ambiental se han referido a la obtención de información sobre actuaciones realizadas en el control del ruido y la contaminación y a la facilitación de trámites de los procedimientos, que se han resuelto en paralelo, por lo que en su mayoría son impropriadamente calificables como reclamaciones. Su escaso número (9 en 2019, una de ellas consistente en una felicitación) hacen improcedente su análisis puesto que los ciudadanos utilizan otros canales más adecuados para resolver las cuestiones relativas a los procedimientos.

### **Con respecto a las competencias de la S.G. de Energía y Cambio Climático:**

La mayoría de las SYR recibidas en la SG de Energía y Cambio Climático tienen que ver con la aplicación de tecnologías menos contaminantes, es decir, la movilidad eléctrica y problemas asociados a su infraestructura de recarga y la renovación de sistemas de calefacción y climatización.

También puede destacarse la solicitud de datos e información relacionada con las emisiones y el cambio climático en la ciudad de Madrid.

## **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.**

### **En lo referente a las competencias de la S.G. de Gestión de la Movilidad:**

#### **Actuaciones ejecutadas durante el año 2019**

En el ámbito de competencia de la Subdirección General de Gestión de la Movilidad, como viene siendo habitual:

Las peticiones relativas a incidencias en la señalización son atendidas a la mayor brevedad por el Departamento Técnico de la Subdirección General de Gestión de la Movilidad.

De las incidencias relativas al Servicio de Bicimad se da inmediato traslado a EMT Madrid, gestora del servicio, para su resolución.

Es constante la exigencia a las empresas contratistas del SER de una labor incesante de formación al personal controlador, tanto en el desempeño de su trabajo como en el trato debido a la ciudadanía, y de un adecuado mantenimiento de las máquinas expendedoras del servicio.



Por lo que respecta a la gestión, el refuerzo de medios humanos de la Subdirección General, tanto en Oficina como en inspección en calle, gracias al Programa Temporal de Empleo para la puesta en marcha de la actualmente denominada Zona de Bajas Emisiones "Madrid Central", y la revisión, agilización y automatización de procesos han redundado en una reducción del número de quejas relacionadas con el funcionamiento de los servicios.

Se ha tratado de contrarrestar y minimizar el impacto de la necesidad de adaptación de la ciudadanía a los cambios normativos en la regulación del servicio de estacionamiento regulado y de la implantación de Madrid Central con una constante labor informativa a través de distintas vías, incidiendo de manera particular en mantener información clara y actualizada en la página web del Ayuntamiento, y en la atención directa a la ciudadanía, tanto en la Oficina de la calle Bustamante, 16, como en colaboración con la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, a través de los diferentes canales de Línea Madrid.

## **Actuaciones Planificadas**

En los próximos meses el Ayuntamiento de Madrid aprobará una modificación de diversos aspectos de la Ordenanza de Movilidad Sostenible y adoptará diversas medidas para llevar a cabo las previsiones de la Estrategia de Sostenibilidad Ambiental Madrid 360.

Madrid 360 da respuesta a múltiples demandas manifestadas por la ciudadanía madrileña en materia de movilidad. Siendo de esperar que contribuya a incrementar la satisfacción ciudadana y que incida de manera favorable en el descenso de las quejas formuladas por la ciudadanía a través de SYR.

## **En relación a las competencias de la S.G. de Calidad y Evaluación Ambiental:**

En la Subdirección General de Calidad y Evaluación Ambiental se continúa trabajando para cumplir los plazos fijados en la Carta de Servicios del Ruido, los cuales son mucho más exigentes para el año 2019 que para el año 2018.

De esta forma, se pasa de un 61,61 % de las SYR contestadas en un plazo máximo de 30 días en el 2018, a un 88,4% en el 2019 y de un plazo máximo para el 100% de 90 días en el año 2018 a 60 días en el 2019 (según datos del primer semestre).

Por otra parte, el Departamento de Control Acústico, tratando de reducir las quejas recibidas por ruido ha realizado las siguientes tareas:

- Difusión a través de las visitas ofrecidas al Centro Municipal de Acústica para jóvenes de colegios, institutos, etc.
- Dos campañas de ocio nocturno durante cuatro fines de semana cada una, entre el 02/05/2019 y 25/05/2019 y entre el 07/11/2019 y 30/11/2019.
- Elaboración de un Protocolo de actuación para reducir la contaminación acústica producida por las operaciones de carga y descarga de mercancías (aprobado por



Decreto 178 de 5 de abril de 2019 de la Delegada del Área de Medio Ambiente y Movilidad).

Además, como consecuencia de los SYR recibidos, se ha limitado las autorizaciones para la superación de los niveles sonoros reglamentarios en determinados emplazamientos, se han reducido los niveles máximos de emisión sonora y los horarios en determinados eventos, se han limitado los emplazamientos donde son posibles las actuaciones de los músicos de calle y se han realizado estudios acústicos específicos a solicitud de los interesados.

### **En lo referido a las competencias de la S.G. de Sostenibilidad:**

#### **Servicio Calidad Del Aire:**

En general, se está realizando una revisión de todos los medios de información disponibles por el Servicio de Calidad del Aire para mejorar la información de la ciudadanía (Web, Servicio de avisos SMS y App "Aire de Madrid") y para el caso concreto de los episodios de contaminación se han realizado las siguientes gestiones en el año 2019:

- Ante la demora de los SMS de aviso a la población, se ha solicitado al Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) que realice las adaptaciones oportunas para reducir los tiempos de envío de SMS que informan a la población de cuando se activa un episodio de contaminación por dióxido de nitrógeno (NO<sub>2</sub>).
- Para mejorar el funcionamiento de la App "Aire de Madrid", se ha trabajado para actualizar las versiones existentes a las mejoras tecnologías disponibles.

En relación con la solicitud de mejora de la información proporcionada por el Ayuntamiento sobre la obtención de los distintivos ambientales de la DGT en talleres se procedió a realizar las gestiones oportunas para completarla en la página Web del Ayuntamiento de Madrid en el apartado de Medio Ambiente.

Para el resto de dudas y quejas relacionadas con las medidas y excepciones del protocolo se ha contestado particularmente a cada SyR, con la información personalizada para caso.

Por último, al igual que en años anteriores, se sigue teniendo en cuenta las peticiones que realizan la ciudadanía a través de las SyR para estudiar la realización de varias campañas con las estaciones móviles del Servicio de Calidad del Aire.

#### **Departamento de Educación Ambiental:**

- A través de los tres centros de educación e información ambiental (Retiro, Casa de Campo y Dehesa de la Villa), se seguirá desarrollando las diferentes actividades del programa "Hábitat Madrid", puesto que las felicitaciones que se reciben están muy a menudo relacionadas con el personal y actividades de los Centros de Educación e Información Ambiental. Se ha ampliado el horario de Dehesa de la Villa como se solicitaba en algunas SYR hasta equiparlo al resto de los centros.



También se trabaja en el diseño de nuevas estrategias y planes de comunicación para implementar próximas campañas de sensibilización y concienciación sobre los distintos problemas medioambientales en atención especialmente a los residuos caninos que han sido temática de muchas de las SYR de campañas.

### **Con respecto a las competencias de la S.G. de Energía y Cambio Climático:**

Teniendo en cuenta la tendencia observada en las sugerencias se ha incrementado la información disponible en datos abiertos (infraestructura de recarga de acceso público) y se ha generado un espacio web sobre eficiencia energética.

También se ha optimizado la disponibilidad de informes ambientales como el inventario de emisiones contaminantes a la atmósfera y el estudio del parque circulante en la web.

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

En lo referente a las competencias de la S.G. de Gestión de la Movilidad:

El indudable efecto positivo de las mejoras en la gestión y en los procedimientos que se han implementado gracias a los refuerzos de personal y a la revisión y mejora permanente de procesos llevada a cabo en la Subdirección General de Gestión de la Movilidad no ha impactado en una disminución global del número de SYR, cuyo número, en términos globales, ha sido elevado. Ello ha sido debido al gran número de peticiones de información y manifestaciones tanto favorables como negativas acerca de las novedades aprobadas en la Ordenanza de Movilidad Sostenible y los actos administrativos dictados en desarrollo de sus previsiones, en relación con el SER y sobre todo con Madrid Central, que se han comenzado a aplicar en 2019.

Sin embargo, las SYR relacionadas con el funcionamiento de los servicios han disminuido, por lo cual se considera que, en años sucesivos, con la normativa consolidada, se verificará un descenso perceptible en el número de SYR en las materias que gestiona esta Subdirección General.

### **En relación a las competencias de la S.G. de Calidad y Evaluación Ambiental:**

Las medidas adoptadas a consecuencia de los SYR recibidos para reducir la contaminación acústica en la ciudad de Madrid, no tienen un efecto inmediato y no será hasta el año 2020 cuando se analicen las SYR recibidas, especialmente las reclamaciones, cuando se pueda apreciar si han resultado eficaces.

### **En lo referido a las competencias de la S.G. de Sostenibilidad:**

#### **Servicio Calidad Del Aire:**

- La demora de los SMS de aviso a la población se ha solucionado. El 15 de noviembre se realizó un envío de prueba para testar la mejora de este servicio, en relación con la reducción de los tiempos de recepción, obteniéndose un resultado positivo. Dicho resultado se ha visto ratificado también en la siguiente activación del Protocolo,



ocurrida en enero de 2020, con el envío, en una hora aproximadamente, de mensajes cortos por telefonía móvil (SMS) a las 94.100 personas dadas de alta.

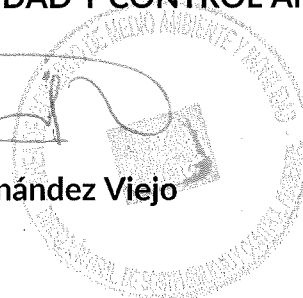
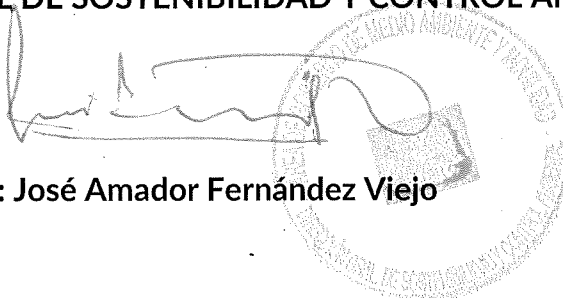
- En relación con el funcionamiento de la App "Aire de Madrid", se encuentran disponibles para la ciudadanía, tanto para el sistema IOs como Android, las nuevas versiones mejoradas y actualizadas.
- La información proporcionada por el Ayuntamiento sobre la obtención de los distintivos ambientales de la DGT en talleres se encuentra completamente actualizada en la página Web del Ayuntamiento de Madrid en el apartado de Medio Ambiente.

### Departamento de Educación Ambiental:

- El incremento de horarios de los Centros de Educación e Información Ambiental (Casa de Campo, Dehesa y Retiro). No se ha podido implementar el aumento de horario en Dehesa de la Villa y Casa de Campo por retrasos en la tramitación de sus expedientes administrativos que no han concluido hasta 2020.
- El incremento de número de huertos urbanos comunitarios y escolares no ha supuesto aumento de quejas pese al aumento del número de estos. La percepción de los ciudadanos con las notas de prensa, talleres que se realizan en los huertos, visitas guiadas a los huertos, así como la mejora y actualización de los blogs de la Red de Huertos Escolares Sostenibles etc. parece que han surtido efecto.
- Los Centros de Información y Educación Ambiental y el Programa de Actividades Ambientales han generado unos blogs en madrid.diario.es más activos y actualizados que han supuesto una nueva vía de información distinta a la presencial y el folleto trimestral que se presenta, y ha tenido buena acogida entre los usuarios.
- La realización de algunas campañas de información y concienciación medioambiental en materia de recogida de excrementos caninos "Yo sí recojo" o de movilidad "Camina Madrid" han tenido buena aceptación.
- La puesta en marcha del Kiss and Go, en tres centros escolares ha supuesto un aumento de quejas en esta materia que ha tenido que ser corregido con más y mejor información. Se estima que se ha conseguido pues aunque se ha aumentado a más del doble los días en que se realiza, las quejas han descendido hasta niveles cero en los últimos meses.

Madrid, a 2 de Marzo de 2020

**EL DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL**



**Fdo.: José Amador Fernández Viejo**



**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

**Dirección General del Parque tecnológico de Valdemingómez**

---



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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

**Tipo de expediente:**

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	Sugerencia	72
	Reclamación	1.364
	Felicitación	0
	<b>Total</b>	<b>1.436</b>

**Evolución interanual por tipo de expediente**

Unidad	Tipo Expediente	2016	2017	2018	2019	% Evolución 2019 / 2018
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	Sugerencia	18	49	72	72	0,00%
	Reclamación	584	1.011	2.299	1.364	- 40,67%
	Felicitación	1*	3*	4*	0	- 100,00%
	<b>Total</b>	<b>603</b>	<b>1.063</b>	<b>2.375</b>	<b>1.436</b>	<b>- 39,54%</b>

\* Hay que señalar que las felicitaciones recibidas no son tales. A tenor del texto de las mismas deberían considerarse reclamaciones.

**Materias y submaterias**

Unidad	Materia	Submateria	Total
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	Medio Ambiente	Tratamiento y eliminación de residuos	1.434
		Calidad del Aire	2
		<b>Total</b>	<b>1.436</b>
	<b>Total</b>		<b>1.436</b>

**Submaterias y categorías**

Unidad	Submateria	Categoría	Total
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	Tratamiento y eliminación de residuos	Valor nulo en origen	85
		Olores	394
		Otros	955
		<b>Total</b>	<b>1.434</b>
	Calidad del Aire	Valor nulo en origen	1
		Olores	1
		<b>Total</b>	<b>2</b>
	<b>Total</b>		<b>1.436</b>



## Submaterias, Distritos y Barrios

Unidad	Submatéria	Distrito	Barrio	Total
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	Tratamiento y eliminación de residuos	Sin distrito	Sin barrio	1.163
			<b>Total</b>	<b>1.163</b>
		Puente de Vallecas	Portazgo	1
			Numancia	2
			<b>Total</b>	<b>3</b>
		Villa de Vallecas	Sin Barrio	8
			Casco H. Vallecas	4
			Santa Eugenia	2
			Ensanche de Vallecas	250
			<b>Total</b>	<b>264</b>
		Vicálvaro	Casco H. Vicálvaro	3
			Valderrivas	1
			<b>Total</b>	<b>4</b>
	<b>Total</b>		<b>1.434</b>	
	Calidad del Aire	Sin distrito	Sin barrio	1
			<b>Total</b>	<b>1</b>
		Villa de Vallecas	Ensanche de Vallecas	1
<b>Total</b>			<b>1</b>	
<b>Total</b>			<b>2</b>	
<b>Total</b>		<b>1.436</b>		



## 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.

Tras el análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2019 en la Dirección general del Parque Tecnológico de Valdemingómez (en adelante DGPTV), en este apartado se indican las áreas en la que pueden desarrollarse acciones de mejora, las actuaciones realizadas durante el año para la corrección de las reclamaciones así como las propuestas de actuación futuras que se pondrán en marcha durante años posteriores.

De las 1.436 sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, se han referido a malos olores 395 (27,50%), correspondiendo las 1.041 restantes en su práctica totalidad a quejas contra la llegada de los residuos urbanos de la Mancomunidad del Este para su tratamiento en el Parque Tecnológico de Valdemingómez.

Las quejas registradas en años anteriores se referían en su práctica totalidad a olores, razón por la que, para evaluar con coherencia la eficacia de las medidas adoptadas en el año 2019 únicamente consideraremos las reclamaciones referentes a olores, es decir 395.

La DGPTV trabaja con el objetivo de la minimización de los episodios de mal olor, tanto en frecuencia como en intensidad, y en este sentido, si se atiende a la evolución en el número de reclamaciones registradas: 603 en 2016, 1.063 en 2017, 2.375 en 2018 y 395 en 2019, se deriva que las medidas adoptadas el pasado año han contribuido a una mejora de las condiciones de olor percibidas por los vecinos de las zonas cercanas al Parque Tecnológico de Valdemingómez.

### 1- Actuaciones realizadas durante el año 2019

- Contrato de servicios de identificación y evaluación de olores en el entorno del PTV, de 4 años de duración y un importe de 828.519,34 €. En vigor desde marzo de 2019.
- Programa de control de la eficacia de las medidas implementadas destinadas a reducir el impacto odorífero de las instalaciones del PTV. En vigor desde marzo de 2019.
- Implantación de la recogida selectiva de la fracción orgánica de los residuos urbanos en 20 de los 21 distritos de la Ciudad de Madrid.
- Sellado y desgasificación de la celda 5 del vertedero de Las Dehesas (ya colmatada)



- Desgasificación en continuo de la celda 6 del vertedero de Las Dehesas (celda en uso)
- Se mantiene la adición de compuesto férrico en el biogás obtenido en el complejo de biometanización para eliminación de SH<sub>2</sub> (ácido sulfhídrico) del biogás y de los olores que éste genera.
- Incremento del compostaje de materia orgánica, con la consiguiente reducción de envío de ésta a vertedero.

## **2- Actuaciones planificadas para su realización en 2020:**

- Ejecución de las obras de los sistemas de desodorización de las Plantas de Biometanización y Tratamiento de Biogás en las instalaciones del PTV, por un importe de 8.140.753,35 €.
- Puesta en marcha de la licitación del contrato de minimización de olores en las plantas de tratamiento de Las Dehesas y La Paloma.
- Se continúan las actuaciones iniciadas en 2019:
  - Contrato de servicios de identificación y evaluación de olores en el entorno del PTV.
  - Programa de control de la eficacia de las medidas implementadas destinadas a reducir el impacto odorífero de las instalaciones del PTV..
  - Recogida selectiva de la fracción orgánica de los residuos urbanos en 20 de los 21 distritos de la Ciudad de Madrid.
  - Desgasificación de la celda 5 (sellada) del vertedero de Las Dehesas
  - Desgasificación en continuo de la celda 6 del vertedero de Las Dehesas
  - Adición de compuesto férrico para eliminación de SH<sub>2</sub> el biogás obtenido en el complejo de biometanización.

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

Año	Quejas por olores
2016	603
2017	1.063
2018	2.375
2019	395



Del año 2018 al 2019 el número de sugerencias y reclamaciones por malos olores registradas se ha reducido en un 83%, valor que demuestra la reducción significativa de los olores en el PTV y la adecuación y eficacia de las medidas que se están adoptando.

Madrid, 12 de febrero de 2020

El Jefe del Departamento de Control  
Ambiental

Fdo: José Francisco Puerta Hernández

Vº Bº La Directora General del Parque  
Tecnológico de Valdemingómez

Fdo: María José Delgado Alfaro  
Responsable de la Unidad Gestora

# INFORME | 2019 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE  
MOVILIDAD

---

#### Información de Firmantes del Documento



MADRID

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E  
INFRAESTRUCTURAS DE MOVILID  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/06/2020 18:17:09

CSV : 9801FFD72B98DA46



9801FFD72B98DA46

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

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 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. DATOS DE GESTIÓN DE LAS SyR RECIBIDAS EN 2019

### 1.1. ENTRADA

#### Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Sugerencia	587
	Reclamación	653
	Felicitación	15
	<b>Total</b>	<b>1.255</b>

#### Información de Firmantes del Documento





### Evolución interanual por tipo de expediente

Dirección General Creada en 2019 por Acuerdo de la Junta de Gobierno de organización y competencias del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, de fecha 4 de julio de 2019.

Unidad	Tipo Expediente	2017	2018	2019	% Evolución 2019 / 2020
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Sugerencia			587	
	Reclamación			653	
	Felicitación			15	
	<b>Total</b>			<b>1.255</b>	

### 1.2. CLASIFICACIÓN DE LAS SYR

#### Materias y submaterias

Unidad	Materia	Submateria	Total Número Solicitudes	
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Medio Ambiente	Parques históricos, singulares y forestales	1	
		Sostenibilidad	8	
		<b>Total</b>	<b>9</b>	
	Movilidad, Transportes y Multas	APR	1	
		Madrid Central	1	
		Aparcamientos cerrados	111	
		Aparcamientos en la vía pública	96	
		SER	1	
		Tráfico	8	
		Transportes públicos	22	
		Planeamiento viario	871	
		Señalización de tráfico	58	
		Ocupación de la vía pública	6	
		<b>Total</b>	<b>1.175</b>	
		Atención Ciudadana	Cita previa	1
			Oficinas de Atención al Ciudadano	1
	Otras dependencias municipales		5	
	Página Web		1	
	<b>Total</b>	<b>8</b>		
	Seguridad y Emergencias	Policía Municipal	9	
		<b>Total</b>	<b>9</b>	
	Urbanismo	Planeamiento urbanístico	6	
		Gestión Urbanística	3	
		Obras e Infraestructuras	1	
		<b>Total</b>	<b>10</b>	
	Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros	1	
		Transparencia	1	
		<b>Total</b>	<b>2</b>	
	Vías y Espacios Públicos	Obras de remodelación	1	
		Mobiliario Urbano	3	
		Aceras y calzadas	14	
		Carril bici	17	
		Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	4	
		Señalización de calles y lugar de interés	3	
		<b>Total</b>	<b>42</b>	
	<b>Total</b>		<b>1.255</b>	

3

#### Información de Firmantes del Documento



9801FFD72B98DA46



### Localización por Dependencia municipal o Distrito

Unidad	Dependencia Municipal	Total
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Sin clasificar	1.255
	<b>Total</b>	<b>1.255</b>

### 1.3. TRAMITACIÓN

#### Estado de tramitación

		Total Activas	Archivada sin respuesta	Contestada	No admitida	Total Terminadas	Total Entrada
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Sugerencia	115	92	373	7	472	587
	Reclamación	123	122	401	7	530	653
	Felicitación	6	1	8	0	9	15
	<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>215</b>	<b>782</b>	<b>14</b>	<b>1011</b>	<b>1255</b>

#### Tiempo medio de respuesta (de contestadas e inadmitidas)

Unidad	Tiempo Medio días Naturales
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	51,65

## 2. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS SyR

Tras el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2019, en este apartado se indican las áreas en la que pueden desarrollarse acciones de mejora, las actuaciones realizadas durante el año para la corrección de las reclamaciones así como las propuestas de actuación futuras que se pondrán en marcha durante años posteriores.

#### Información de Firmantes del Documento



## 1- Áreas de Mejora:

### a) SUBDIRECCION GENERAL DE APARCAMIENTOS mejoras en 2020:

- Implementación del expediente digital que redundaran en una mejorar de calidad del servicio al ciudadano.
- Mejora y agilización de la información al ciudadano. Revisión contenidos vía web. Publicación de información sobre procedimientos de cesión de plazas.
- Agilización y simplificación de procedimientos como el de cesión de uso de plazas de residentes e inclusión en lista de espera.
- Consultas y tramitación online.
- Puesta en marcha de un Plan de inspección de aparcamientos de residentes.
- Mantenimiento de los aparcamientos: La queja fundamental es el estado de conservación de los mismos. Para mejorar esta cuestión, es necesario mejorar la comunicación con usuarios y concesionarios que son los responsables de ese mantenimiento, incluso con información acerca del estado de los mismos mediante actualización de la Inspección Técnica de Edificios (ITE).

### b) SUBDIRECCION GENERAL DE PLANIFICACIÓN DE LA MOVILIDAD Y TRANSPORTES

Como se puede observar de las sugerencias y reclamaciones recibidas en el año 2019 un parte muy importante y significativa de ellas hacen referencia a asuntos relacionados con el planeamiento viario, en concreto 871 de las recibidas, sólo 22 a transporte público, y 17 a carriles bici, materias las tres que son competencia de la Subdirección de Planificación de la Movilidad y Transportes.

De estas 871 quejas y sugerencias recibidas, nos encontramos cuestiones de todo tipo relacionadas con el planeamiento viario, por citar algunos ejemplos: instalación de pasos de cebra, zonas de carga y descarga, reservas de estacionamiento, cambio de sentido en calles, mala ubicación de estacionamiento de motos, ampliación de aceras, son algunos de los ejemplos de las sugerencias y quejas recibidas.

En la mayoría de estos casos es necesario un análisis técnico en profundidad para aceptar o denegar la queja o sugerencia, análisis que realiza siempre personal técnico de la subdirección.

En este sentido, ya se ha previsto un refuerzo de personal en la subdirección de cara al próximo año, de manera que se puedan responder todas las quejas y sugerencias en menor tiempo.

5

#### Información de Firmantes del Documento

MARIA DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION E  
INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/06/2020 18:17:09

CSV : 9801FFD72B98DA46



c) SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD

Al tratarse de una Subdirección General de nueva creación no existen sugerencias y reclamaciones previas por lo que durante el 2020 lo que se incidirá en reforzar en la web los contenidos de información a disposición de los ciudadanos en el ámbito de sus competencias.

**2- Actuaciones ya realizadas durante el año 2019**

a) SUBDIRECCION GENERAL DE APARCAMIENTOS

- Continuación sistema de abonos en el aparcamiento Plaza Mayor.
- Mejora en las condiciones de funcionamiento del aparcamiento del Estadio Metropolitano como aparcamiento rotacional disuasorio.
- Se ha comenzado a instalar puntos de recarga eléctrica en los aparcamientos y se han iniciado los contactos con las compañías de comercialización de energía eléctrica para fomentar la recarga de vehículos en horario nocturno en los PAR.
- Mejora de la Carta de Servicios de los aparcamientos municipales gestionados por la Empresa Municipal de Transportes (EMT), que permitirá aumentar en los ciudadanos el conocimiento, los detalles y los compromisos de este servicio municipal.
- Ampliación de los datos que se dan en el portal de datos abiertos y de transparencia, completando la información proporcionada.
- Se han realizado quince (15) estudios de demanda y se han llevado a cabo las inspecciones correspondientes a la IT de los aparcamientos municipales.

b) SUBDIRECCION GENERAL DE PLANIFICACIÓN DE MOVILIDAD Y TRANSPORTES

**1. Tareas realizadas en 2019 por el Departamento de Transporte Público Colectivo**

- Inspecciones técnicas de las paradas de transporte en la vía pública, que tiene como finalidad la verificación del cumplimiento de las condiciones de accesibilidad y seguridad vial que ofrecen la ubicación y el diseño de estos elementos. Con estas inspecciones se realiza el control y seguimiento de la actividad del transporte y del uso de las paradas que realizan los diferentes operadores; como EMT, autobuses interurbanos, rutas de transporte escolar, rutas de trabajadores, rutas de personas con diversidad funcional, autobuses discrecionales, autobuses turísticos, etc.
- Inspección, diseño y autorización de las reservas de espacio para las paradas y zonas de regulación de autobús del municipio, tanto las utilizadas por la EMT como las de autobuses interurbanos y de la concesión municipal de autobuses panorámicos del servicio turístico MADRID CITY TOUR. Mediante éste último se posibilita que el turismo realice un atractivo recorrido por zonas destacables de la ciudad utilizando un modo de transporte colectivo.

Información de Firmantes del Documento



- También se han realizado actuaciones relacionadas con el correcto funcionamiento de la Estación Sur de Autobuses de Madrid, como son: el seguimiento de la concesión, aprobación y seguimiento de las obras de remodelación y mejora, revisión técnica de las instalaciones, devengo del canon anual estimado con arreglo al pliego y su corrección al final de año, solución de conflictos en materia de movilidad, y acceso a la estación, especialmente durante las operaciones con gran movimiento de viajeros.
- Se completa anualmente la campaña de revisión y autorización de las aproximadamente 500 rutas de transporte escolar y de menores que transcurren íntegramente por el término municipal. Estos servicios de transporte contribuyen notablemente a la movilidad sostenible de la ciudad al reducir la utilización del coche.
- Análogamente, se ha realizado la revisión y autorización del resto de las rutas de transporte regular urbano de uso especial que circulan íntegramente por el término municipal (unas 100 rutas/año). Este servicio incluye el traslado diario de trabajadores, incluidos los de diversidad funcional.
- Se mantiene estrecha colaboración y se coordinan las actuaciones, según las competencias, con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) a través de la participación en las reuniones semanales o quincenales de coordinación y las visitas de inspección conjuntas con CRTM y EMT.
- El programa de Transporte abarca también el seguimiento de la movilidad de autocares turísticos y discrecionales y, más concretamente, del sistema de estacionamiento de autobuses, así como su necesaria actualización y modificación.
- Elaboración de informes técnicos, en materia de nuestras competencias, sobre los proyectos que afecten a la red de transporte y todos aquellos precisos para la resolución de las sugerencias y reclamaciones planteadas por los ciudadanos.

## 2. Tareas realizadas en 2019 por el Departamento de Planificación de la Movilidad

La movilidad es un indicador que sirve para analizar el crecimiento de la ciudad y la calidad de vida de los vecinos. Este parámetro debe tener en cuenta tanto sus necesidades representadas por la movilidad obligada por motivos de trabajo, estudios, etc. y la derivada de otros comportamientos como el ocio, todo ello influye en el propio diseño de la ciudad.

Durante 2019 se han llevado a cabo entre otros los siguientes trabajos: obtención y análisis de datos de movilidad, elaboración de modelos macro y micro de movilidad, planificación espacio público, reparto del espacio público: Definición de los espacios destinados a la movilidad peatonal con ampliación de aceras, redistribución de calzada con zonas de estacionamiento, estudio para propuestas de peatonalización y zonas de coexistencia o tráfico compartido, estudio y definición de intersecciones, movilidad ciclista.

### Información de Firmantes del Documento



### 3- Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años

- a) SUBDIRECCION GENERAL DE APARCAMIENTOS
- Construcción del aparcamiento de Plaza de Santo Domingo.
  - Publicación en el Portal de Datos Abiertos de la página web municipal, del grado de ocupación de los aparcamientos municipales de rotación, que suscitan numerosas consultas de los ciudadanos.
  - Mejora de la información que ofrecen los paneles instalados en la vía pública, sobre la ocupación de los aparcamientos públicos municipales.
  - Ampliación de la red de aparcamientos disuasorios para evitar la entrada de vehículos en la almendra central de la ciudad, actuación muy demandada por los ciudadanos.
  - Continuar con el programa de actuación para la eliminación de barreras arquitectónicas en los aparcamientos municipales.
  - Aprobar la elaboración de la Carta de Servicios de los aparcamientos municipales de residentes, que permitirá aumentar en los ciudadanos el conocimiento, los detalles y los compromisos de este servicio municipal.
  - Mejorar la Gestión directa de los aparcamientos de Plaza Olavide, Fuencarral y Plaza del Carmen, una vez que han revertido al Ayuntamiento al finalizar su concesión.

b) SUBDIRECCION GENERAL DE PLANIFICACIÓN DE MOVILIDAD Y TRANSPORTES

Además de todas las tareas enumeradas en el apartado 2 b), la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad tiene entre sus principales líneas de trabajo, en materia de la competencia en **Transporte Público Colectivo**, lograr que Madrid sea un ejemplo de intermodalidad e integración del transporte público. Para completar esta línea de trabajo se potencia la parada de autobús como punto de acceso de los usuarios al servicio de transporte público colectivo, se informan nuevas plataformas reservadas de autobuses y nuevos tramos de carriles bus.

**Con el fin de lograr los objetivos propuestos, se llevarán a cabo durante 2020** las actuaciones que a continuación se detallan:

- 1.- Fomentar el uso, la accesibilidad universal y la seguridad del transporte público colectivo integrando los diferentes modos de transporte en áreas y zonas especialmente acondicionadas para ello: áreas intermodales de transporte público y terminales y paradas de autobuses.
- 2.- Fomentar la implantación de carriles reservados al transporte público colectivo para mejorar su velocidad comercial, regularidad y puntualidad.
- 3.- Proporcionar paradas de descenso, zonas de espera y estacionamiento a los servicios de transporte discrecional y turístico.

#### Información de Firmantes del Documento



4.- Inspeccionar las instalaciones de la Estación Sur de Autobuses desde el punto de vista de su integración como área de intercambio de transporte público colectivo en las adecuadas condiciones de seguridad, señalización y accesibilidad.

Por otro lado, en lo que respecta a **Planificación de la Movilidad**, se definen las siguientes líneas principales de trabajo para 2020:

- OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS DE MOVILIDAD
- ELABORACIÓN DE MODELOS MACRO Y MICRO DE MOVILIDAD.
- PLANIFICACIÓN ESPACIO PÚBLICO

En concreto:

- Análisis de los indicadores de movilidad para dar datos sobre la evolución del tráfico en la ciudad.
- Análisis del reparto modal y de la evolución de los distintos modos.
- Elaboración del plan de Movilidad sostenible 2030
- Elaboración de propuestas encaminadas a la mejora del espacio público, así como a la gestión y distribución del mismo.
- Promoción de los medios de transporte más sostenibles, con la elaboración de propuestas que lo prioricen y sobre el resto de modos. Diseño nuevos carriles bici
- Realización de modelos teóricos que faciliten el análisis de resultados y la toma de decisiones, en materias relacionadas con la movilidad.

c) SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD

La Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad tiene entre sus competencias la misión de planificar y ejecutar las infraestructuras urbanas en materia de movilidad en la ciudad de Madrid.

Dentro de estas funciones se llevaran a cabo las siguientes actuaciones en el año 2020:

- Redacción del proyecto de ejecución del Paseo Verde del Suroeste (Soterramiento de la A-5-Paseo de Extremadura). La licitación del contrato se publicó el 11 de mayo de 2020, con un presupuesto de licitación de 4.135.250,00 euros (sin IVA). Una vez se realice la adjudicación del mismo se iniciaran los trabajos, que tienen un plazo previsto de 9 meses.
- Obras de construcción de la remodelación del Nudo Norte de la Calle 30. La licitación del contrato se publicó el 22 de mayo de 2020. Una vez se adjudique la construcción comenzaran las obras que tienen un plazo previsto de 22 meses
- Labores de conservación y mantenimiento de las pantallas acústicas de competencia del ayuntamiento de Madrid. En el año 2020 se licitara un pliego para realizar estas labores.

Información de Firmantes del Documento



Además, esta Dirección General ejercerá durante el año 2020 las funciones correspondientes a la dirección del contrato de conservación de Calle 30 con la sociedad de economía mixta Madrid Calle 30 S.A., sin perjuicio de las facultades que corresponden al titular del Área de Gobierno.

LA DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN E  
INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD

Fdo. M<sup>a</sup> Dolores Ortiz Sánchez



Información de Firmantes del Documento





ÁREA DE: B 5-8EA B 7 8VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN G8EE-GB E-4?,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO



# INFORME ANUAL | 2019

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE LA EDIFICACIÓN

---



Información de Firmantes del Documento



JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Emisor: FNMT-RCM-02/03/2020 15:50:31  
CSV : 9801FFD725618C50



El objeto del presente informe es analizar las sugerencias y reclamaciones recibidas en esta Unidad, dando 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.

Este informe aborda las siguientes cuestiones:

- Análisis de todas las SyR recibidas: relaciona 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 este 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.



## Información de Firmantes del Documento



## 1. ANÁLISIS DE LAS SYR RECIBIDAS durante el año 2019:

Con carácter previo al análisis de las SYR de la Dirección General de Edificación, adscrita a la Coordinación General de Desarrollo Urbano, debe hacerse mención a la modificación de competencias atribuidas a la misma en julio de 2019, y que tienen una repercusión directa en el análisis que se efectuará en el presente documento.

Por Acuerdo de 11 de julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de Organización y Competencias del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano, se modificaron las atribuciones de competencias previamente existentes, de manera que se crea la Dirección General de Edificación, que pasa a asumir las competencias que con anterioridad tenían atribuidas la Dirección General de Control de la Edificación y la Dirección General de Licencias y Otros Medios de Intervención. De esta manera, corresponden a la Dirección General de Edificación, sucintamente, competencias en materia de conservación, rehabilitación y estado ruinoso de las edificaciones, Inspección Técnica de Edificios, así como la tramitación de licencias, ordenes de ejecución, declaraciones responsables o comunicaciones, y la disciplina urbanística y potestad sancionadora vinculadas a dichas competencias.

Atendiendo a la nueva distribución de competencias cabe realizar el análisis de las SYR diferenciando dos grandes grupos de submaterias: Control de la Edificación y Licencias. Cada grupo, a su vez, con sus características y categorías propias.

Se han tramitado, en 2019, un total de 62 SYR, según el detalle siguiente:

<b>DIRECCION GENERAL DE LA EDIFICACIÓN</b>	Sugerencia	5
	Reclamación	55
	Felicitación	2
<b>TOTAL</b>		<b>62</b>



9801FFD725618C50

### Materias y Submaterias

Unidad	Materia	Submateria	Total Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL DE LA EDIFICACION	Urbanismo	Licencias Urbanísticas	32
		Control de la edificación	30
	Total		62

### Localización por Distritos

Se observa una distribución equitativa de las SYR en diversos Distritos de la Ciudad de Madrid, en el ámbito de esta Dirección General de Edificación. En materia de Licencias hay entre 1 y 3 SyR en un total de 9 Distritos. En las SyR relativas a Control de la Edificación, puede constatarse también una ratio bastante baja por cada uno de los 12 Distritos reflejados de forma expresa en los datos, entre 1 y 3 por cada uno, si bien, hay un ligero incremento en el Distrito Centro, donde se han presentado 6 SyR en dicha materia durante 2019.

### Estado de Tramitación

Dirección General de la Edificación	Contestadas	No admitidas	Archivadas sin respuesta	Pendiente de informes/validación de respuesta	TOTAL
	55	1	1	5	62

El grupo más numeroso de reclamaciones y quejas está vinculado a denuncias por molestias relacionadas con obras en edificios o solares próximos a sus domicilios o en el propio edificio donde habitan (ruidos, polvo, peligro para peatones por falta de espacio en las aceras). Así como, aquellas que denuncian desperfectos causados en aceras y vías públicas derivados de la ejecución de dichas obras. Son destacables también las denuncias de obras que, a juicio de la persona que formula la reclamación, carecen de cobertura legal, por entender que no tienen licencia o que no se ajustan a la autorización existente.



Residualmente, y vinculadas a la tramitación de licencia, hay algunas que muestran disconformidad con plazos.

Otro nutrido grupo de reclamaciones se refiere a denuncias por el mal estado de conservación de edificios, en relación con el incumplimiento por la propiedad de los mismos de su deber de conservación, incluyendo la suciedad y el peligro para los viandantes que esto conlleva.

Finalmente, existen algunas quejas sobre la tramitación electrónica, demandando la puesta en marcha de procedimientos informáticos on line, o por funcionamiento inadecuado de los existentes.

A la vista de estos contenidos, se deduce que muchas de las materias a la que se refieren las SyR, no son susceptibles de plantear mejora administrativa concreta, por cuanto son opiniones personales y, en muchos casos, meras sospechas de ilegalidad de las actuaciones denunciadas. En otros casos, muestran una disconformidad por las molestias que casi toda obra conlleva, pero habida cuenta de que las licencias son actos reglados y, de cumplirse la normativa de aplicación deben ser otorgadas, poco se puede hacer, más allá de realizar los controles legalmente previstos.

## 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.

Desde finales de 2019, y ya implantado en 2020, se ha optado por una coordinación en el tratamiento y respuesta de todas las SyR que tienen entrada en la bandeja de la Dirección General de Edificación, indistintamente de la materia o categoría a la que pertenezcan. Asimismo, se va a proponer una categorización más racional y clarificadora de las quejas y sugerencias que tengan entrada, de manera que puedan ser útiles de una manera efectiva para la mejora de los servicios.

Se accede a la bandeja de entrada al menos dos veces diarias, con ello además de poder facilitar una pronta respuesta, es posible seleccionar las SyR de nuestra competencia, retornando aquellas que no lo son para que el servicio que pueda ser competente disponga del tiempo necesario para su respuesta.



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

La implantación de una coordinación efectiva en la participan responsables de las dos subdirecciones generales adscritas a la Dirección General de Edificación , junto a efectivos adscritos directamente a la misma, permite una ágil distribución de las tareas y asimismo, garantizar respuestas coherentes y homogéneas para los distintos usuarios y en materias similares.

Por otra parte, se refuerza la idea de que las personas interesadas plantean una queja porque tienen un problema o una inquietud que necesitan resolver. Implicarnos en la atención más efectiva y rápida permite generar expectativas reales de resolución, de manera que se vean atendidas aquellas consideraciones que corresponden al Ayuntamiento, y en concreto a esta Dirección General lo antes posible. Y, de tratarse de cuestiones relacionadas con la convivencia o con aspectos de consideraciones personales, trasladárselo así a la persona interesada para que pueda buscar otras vías de solución a su queja, orientándole si ello es posible sobre su gestión en el ámbito que corresponda.

Por otra parte, se ha adoptado el criterio de evitar trámites internos que demoren una pronta respuesta, partiendo de que todos los funcionarios implicados en tramitar las SyR tenemos acceso a todas las aplicaciones informáticas que contienen la información necesaria, así como a los conocimientos para poder dar una adecuada respuesta. Reduciéndose al mínimo imprescindible la solitud de informes.

La adopción de estas medidas desde finales del año 2019, están arrojando resultados efectivos en el tratamiento de las SyR durante este primer trimestre de 2020, atendiendo a las mismas en muy pocos días, excepto cuando la complejidad del asunto requiere otro tipo de actuaciones, situaciones estas últimas verdaderamente muy escasas. La bandeja de entrada se procura mantener limpia semanalmente, sin asuntos pendientes.

EL DIRECTOR GENERAL DE  
LA EDIFICACIÓN  
*Firma Digital*  
Juan Carlos Álvarez Rodríguez





**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES**

**INFORME | 2019  
ANUAL**

**UNIDAD GESTORA:**

**Dirección General de gestión Urbanística**

---



## 1. ANÁLISIS DE LAS SYR RECIBIDAS

La Dirección General de Gestión Urbanística actúa dentro de las atribuciones asignadas por el por el Acuerdo de 11 de Julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano.

Esta Dirección General se divide en dos Subdirecciones encargándose cada una de ellas fundamentalmente de los siguientes asuntos:

La Subdirección General de Gestión Urbanística principalmente de Ejecutar el planeamiento aprobado en materia de equidistribución, obtención de terrenos para redes públicas en la forma que corresponda a su modalidad urbanística

La Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo de la Gestión y defensa del Patrimonio Municipal del Suelo, depurando los bienes integrados en el Patrimonio Municipal del Suelo y conservar y mantener los inmuebles en condiciones adecuadas, incluyendo las actuaciones de urbanización y adecuación que sean necesarias para su mejor funcionalidad y para la garantía de los servicios urbanos, accesibilidad y seguridad.

La mayoría de las SYR recibidas se recibidas son relativas a las competencias de la S.G. de Patrimonio Municipal del Suelo

- . Reclamaciones por el mal estado de los solares Municipales
- . Solicitud de desbroces.
- . Vallado de parcelas
- . Arbolado

Pero también recibimos muchas que exceden del marco de nuestra competencia ya que se refieren al mal uso que se hace de los solares municipales y que en su mayoría son temas de orden público (Utilización como parques de perros y vertidos ilegales).

En algunas ocasiones la SYR no se puede resolver ya que a pesar de ir referida a un solar Inventariado en el Patrimonio Municipal del suelo, se solicita la modificación del uso urbanístico asignado al mismo o la realización de obras contrarias al planeamiento. En estos casos estas sugerencias se suelen devolver al órgano supervisor para que sean remitidas la dependencia municipal que pueda dar respuesta a la misma.

Ocasionalmente, la Subdirección General de Gestión Urbanística recibe alguna SYR relativa a parcelas de propietarios privados y en las que esta Administración no puede intervenir más allá de requerir a los propietarios que las mantengan en las condiciones de conservación que marca la legislación urbanística

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

Cuando las SYR se refiere a un solar de titularidad municipal, se envía la solicitud correspondiente a labores de limpieza, vallado y acondicionamiento que





procedan en cada caso, al Departamento de Control de Obras, del servicio de Gestión de Suelo, Este a su vez y dependiendo de la gravedad de los hechos descritos en la reclamación, realizan una inspección al solar para constatar la necesidad de actuación inmediata o para que se incluya en su programa de trabajos anuales necesarios a realizar en cada una de las parcelas de su competencia.

Se contestan también en muchos casos SYR que no son siempre de nuestra competencia con el fin de atender al ciudadano y nos encargamos de hacer llegar a la dependencia competente información de la respuesta recibida por el ciudadano y de los hechos que este denuncia para que actúen en el ámbito de sus competencias.

Con el objeto de subsanar las deficiencias detectadas y de mejorar el servicio municipal, se atienden todas las reclamaciones recibidas de forma continua a través de un criterio de prioridades en función de la gravedad o peligrosidad del hecho que se describe en la reclamación y de la periodicidad de los trabajos realizados en el solar de referencia.

Se ha aumentado la dotación presupuestaria en las aplicaciones reservadas a estos trabajos de mantenimiento del PMS, ya que el poder dar un servicio adecuado en el mantenimiento de los solares, está supeditado a tener una dotación presupuestaria suficiente.

Seguimos insistiendo, como otros años en la insuficiencia de medios humanos destinados a la gestión del PMS, por lo que se van a intentar cubrir las plazas vacante, hecho que ya se ha empezado a realizar, para poder anticiparnos a las reclamaciones y que no se dé el hecho causante de la reclamación.

### **3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS.**

Desde esta Dirección General de Gestión Urbanística se trata de dar respuesta de la mejor manera posible a las reclamaciones recibidas y no solo en la rapidez de la respuesta al ciudadano, sino en la realización de la actuación necesaria que subsane el hecho objeto de la reclamación.

Valoramos de forma positiva los resultados del informe de 2019 hemos mejorado en el tiempo de respuesta y tramitación y seguiremos insistiendo para mejorarlos en la medida de lo posible durante este ejercicio 2020.

**Fecha 25 de febrero de 2020**  
**El Director General de Gestión Urbanística**

**Fdo.: Jesús Ignacio Pascual Martín**



# INFORME | 2019 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

Dirección General de Planeamiento  
Área de Gobierno de Desarrollo Urbano

---



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 2019, 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 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.

La Dirección General de Planeamiento (DGP) actúa dentro de las atribuciones asignadas por el Acuerdo de 11 de julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano.

Fundamentalmente la DGP se encarga de la definición y desarrollo del modelo de ordenación urbana del Plan General, por medio de la tramitación de las modificaciones del Plan General de Ordenación Urbana, los Planes de Sectorización, los instrumentos de desarrollo del planeamiento general, tanto de iniciativa pública como privada.

Las SyR recibidas se entienden como inherentes a las labores de la DGP, en general, proponen nuevas ordenaciones en el planeamiento urbanístico.

Por otra parte, se reciben, en ocasiones, reclamaciones o sugerencias durante la tramitación de las figuras de planeamiento que gestiona la DGP.

En el ámbito de las competencias delegadas una vez valorados los resultados ofrecidos en esta memoria, se percibe la necesidad de ofrecer a la ciudadanía un acceso más fácil y directo a las actuaciones que gestiona la DGP.

### 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.

Se trabaja de forma continua con los trabajos de carga de antecedentes de expedientes de planeamiento aprobados, así como los que se encuentran en tramitación.

En el año 2019, se realizó una reorganización de los efectivos de la DGP que permitió asignar el personal suficiente para agilizar, de manera muy importante, la tramitación de las SyR que se presentaron.

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

La DGP, a la vista de los resultados de este informe, y comparados con los obtenidos en ejercicios anteriores, valora de manera muy positiva las medidas adoptadas que han permitido reducir considerablemente, el tiempo de tramitación y respuesta de las SyR.

Madrid, 20 de febrero de 2020

El Director General de Planeamiento

Javier Hernández Morales





MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

Dirección General de Planificación Estratégica

#### Información de Firmantes del Documento



MADRID

SILVIA VILLACAÑAS BEADES - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION ESTRATEGICA  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Emisor: FNMT-RCM-02/03/2020 12:07:40  
CSV : 9801FFD725432197



9801FFD725432197

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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

La mayor parte de las sugerencias recibidas en esta Unidad Gestora de la Dirección General de Planificación Estratégica corresponde a las ayudas para la rehabilitación de viviendas.

Una vez aprobado el “Acuerdo de 11 de Julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano”, esta competencia corresponde a la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración.

Este cambio de competencias, junto a la desaparición de la planificación de la movilidad como competencia de esta Dirección General, ha dado lugar a numerosas reasignaciones a los órganos administrativos actualmente competentes.

Otro grupo de sugerencias y reclamaciones se refieren a la denominación y señalización del nombre de las calles y de los portales. Este grupo de sugerencias y reclamaciones ha sido tramitado por esta Unidad Gestora, de acuerdo con lo informado por Cartografía.





## 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.

Gran parte de las sugerencias y reclamaciones referidas al Callejero implica la realización de acciones tendentes a la modificación del mismo, con objeto de adecuarlo a las peticiones de las personas que utilizan este Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.



### Información de Firmantes del Documento





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

Durante el año 2019 se han tramitado las sugerencias y reclamaciones que han llegado a esta Unidad Gestora y se han realizado las gestiones antes mencionadas en Callejero.

Una parte del trabajo realizado ha sido la reasignación de las sugerencias y reclamaciones que llegan a esta Unidad Gestora, en temas que no son de su competencia.

Por ello, se sugiere que en la tabla “Áreas de Actividad/Bloque de análisis/Submateria Sistema SyR”, se realicen las siguientes modificaciones:

- 1.- Introducir una nueva “Área de Actividad”, que podría denominarse “Urbanismo”
- 2.- Introducir un nuevo “Bloque de Actividad”, que podría denominarse “Planificación Urbana”
- 3.- Introducir nuevas “Submateria Sistema SyR”, que podrían denominarse:
  - “Planeamiento urbano”
  - “Planificación estratégica”
  - “Cartografía-Callejero”

De esta manera, se pretende disminuir los errores en la asignación de sugerencias y reclamaciones a esta Unidad Gestora.

En Madrid, a fecha de firma

**Directora General de Planificación Estratégica**

*Firma electrónica*

**Silvia Villacañas Beades**





MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA, REHABILITACIÓN Y  
REGENERACIÓN

#### Información de Firmantes del Documento



MADRID

ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Emisor: FNMT-RCM-02/03/2020 16:24:57  
CSV : 9801FFD7256385F4



9801FFD7256385F4

El objeto de ese informe es analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en esta Unidad Gestora durante el año 2019.

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**.

Además, debe tenerse en cuenta el Acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid en sesión de 23 de diciembre de 2016 en el que se aprobó la elaboración de un informe que identifique áreas de mejora en aquellas materias que hayan sido reclamadas por los ciudadanos.

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.

Se resumen a continuación los tipos que se han recibido en esta Unidad Gestora durante el ejercicio 2019

- La gran mayoría de las entradas recibidas han sido **RECLAMACIONES** dirigidas, **fundamentalmente**, a preguntar sobre el estado de tramitación de los expedientes de **subvenciones a la REHABILITACIÓN**, cuya gestión corresponden a esta Dirección General, interesándose esencialmente al **momento del pago de la subvención**. Algunas de estas reclamaciones tienen más carácter de consulta que de reclamación en sentido estricto.
- Excepcionalmente se han recibido también algunas preguntas genéricas relacionadas con políticas de VIVIENDA y REHABILITACIÓN, relacionadas con petición de información sobre el mercado de venta y compra de los bienes inmueble, medidas fiscales, cheque de vivienda para jóvenes, asesoramiento a Comunidades de Propietario, o consultas sobre adonde dirigirse para cuestiones relacionadas con todas estas materias.
- Y por último también se han recibido, eventualmente, algunas reclamaciones sobre cuestiones que se han tenido que redirigir a otras unidades gestoras por no ser de competencia de esta Dirección General y que a través del SyR han sido asignadas a la misma y evitar así confusiones para el ciudadano a la hora de dar una información incorrecta, con el consecuente retraso de la contestación de la información solicitada.

Asimismo se ha comprobado por esta Dirección General que los ciudadanos utilizan mucho más, en todo lo relativo a la materia de vivienda y especialmente en temas de subvenciones a la rehabilitación, los otros medios que ofrece el Ayuntamiento para acceder a la Administración Municipal, como el teléfono de información 010, y especialmente la petición de cita previa. Para todo aquello que se pueda catalogar como reclamación, y en especial las reclamación sobre el pago de una subvención, se podría dar mayor publicidad al sistema SyR y así canalizar algunas cuestiones que no precisan de cita previa, y consecuente desplazamiento del ciudadano, y que tienen un proceso reglado de contestación en plazo razonable, como es este Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

Todo ello en relación a la necesidad de ampliar y mejorar los canales de acceso a la información del ciudadano.



## 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.

Esta Unidad Gestora desarrolla sus competencias a través de tres grandes líneas de actuación: Vivienda, Regeneración y Rehabilitación.

Siendo conscientes de que de todas las líneas de actuación puede el ciudadano requerir información, en n lo que se refiere a su relación con los ciudadanos, y en concreto al sistema SYR, hay que centrarse fundamentalmente en las distintas convocatorias vigentes de concesión de SUBVENCIONES A LA REHABILITACIÓN, situación que plantea muchas dudas al ciudadano y que hace aconsejable diseñar, nuevos mecanismos de información, toda vez que el sistema SyR no abarca todas las necesidades que nos propone la ciudadanía.

Por ello en esta Dirección General para el presente año 2020 y a los efectos de facilitar esa información y acceso al ciudadano, se trabaja actualmente en un *Plan de comunicación* que coordine y normalice los distintos canales de información a los que puede dirigirse un ciudadano, desde la petición de información más general, accesible en la web, hasta la cita previa especializada para consultar algún aspecto relacionado con un expediente concreto en tramitación.

Este nuevo Plan de comunicación, que ha dará inicio en marzo de 2020, reforzará los actuales canales a los que el ciudadano puede dirigirse a esta unidad gestora, como venía siendo el Sistema SYR y la prestación de cita previa, y se articula a través de cuatro nuevos ejes:

1. La contratación de un servicio telefónico y telemático de información en la materia a profesionales acreditados.
2. La Clarificación de información a través de un nuevo portal web, página de aterrizaje, que redirija a todos los contenidos relacionados con esta unidad gestora alojados en distintos apartados del portal municipal y sede electrónica
3. Desarrollar un sistema de colaboración a través de los servicios ofrecidos por línea Madrid para facilitar la información al ciudadano (Informadores urbanísticos y 010)
4. Establecer convenios de difusión y asesoramiento al ciudadano con colectivos especializados del sector (colegios profesionales)

En paralelo, desde finales de 2019 se han puesto en marcha algunas medidas correctoras adicionales para mejorar el servicio de contestación a las Sugerencias y Reclamaciones recibidas a través del Sistema SYR, recogidas en el siguiente apartado.

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

En cuanto a las citadas medidas correctoras es de destacar dos aspectos que ha determinado el retraso a la hora de atender el SyR:



1. Escaso personal asignado a la atención del servicio una única auxiliar administrativo y única interlocutora.
2. La falta de formación previa a la utilización del sistema SyR, situación que todavía no se ha resuelto, lo que ha supuesto el tener que estar de forma muy frecuente comunicando vía telefónica con los responsables del SyR con sus correspondientes dificultades al tener que realizarse esa ayuda a través únicamente de esta vía telefónica.

Igualmente se han adoptado ante esta situación dos medidas correctoras:

1. La asignación para la atención del SyR de otra auxiliar administrativo, y una segunda interlocutora, dando lugar a la dotación total de cuatro personas para este servicio, recuperando e incluso mejorando la situación que existía en el periodo anterior 2018
2. Y la convocatoria de este personal a cursos de formación presencial del SyR.

Madrid, a fecha de firma,

**LA DIRECTORA GENERAL DE VIVIENDA,  
REHABILITACIÓN Y REGENERACIÓN**

*FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE*

**Isabel Calzas Hernández**





ÁREA DE: B 5-8EA B 7 8VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN G8EE-GB E-4?,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y PERSONAL



MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:** Dirección General de Contratación y Servicios –  
Subdirección General de Estadística  
(Área de Hacienda y Personal)

---

### Información de Firmantes del Documento



MADRID

ANGEL RODRIGO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE CONTRATACIÓN Y SERVICIOS  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Emisor: FNMT-RCM-28/02/2020 13:32:24  
CSV : 9801FFD72534A115



9801FFD72534A115



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 2019, 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 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. Las principales causas o motivos que han determinado la presentación de quejas recibidas se refieren a:

- Reclamaciones por el trámite de confirmación de residencia de ciudadanos comunitarios de forma telemática y no presencial, alegando que, de lo contrario, se discrimina a residentes extranjeros.
- Reclamaciones por la demora en la recepción de volantes y certificados de empadronamiento solicitados a través del teléfono 010 y de la Sede Electrónica.
- Reclamaciones sobre el funcionamiento de la web para la obtención de volantes y certificados.
- Quejas por los criterios y requisitos para el empadronamiento.
- Quejas sobre la gestión de bajas por inscripción indebida en el Padrón municipal.
- Sugerencia sobre comunicación automática de “cambios de domicilio” efectuados por la ciudadanía a otras dependencias municipales y otras administraciones.
- Reclaman la disponibilidad de trámites electrónicos.

Por otro lado, el elevado número de procesos electorales que se han convocado a lo largo del 2019 ha originado diferentes sugerencias y reclamaciones relativas a:

- Cambios de colegio asignado efectuados por diferentes motivos: imposibilidad de utilizar algunos centros por cierre, obras (en curso o de remodelación ya concluidas que modificaban las condiciones del colegio y lo hacían no utilizable a efectos electorales), saturación por incremento en el número de mesas, eliminación de centros no accesibles cuando existía una alternativa válida.
- Propuesta de inclusión de algún centro educativo de nueva construcción centros: algunas reclamaciones solicitaban la inclusión, en concreto, de algún nuevo colegio en zonas de nueva construcción, como fue el caso del CEIP Alfredo Di Stefano.
- Quejas por la falta de accesibilidad para personas con movilidad reducida de alguno de los centros.
- Solicitud de asignación de un colegio más cercano.
- Designación de miembros de mesa para elecciones.
- Envío de publicidad electoral.
- Voto por correo.
- Inclusión/exclusión en el censo electoral.



## 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.

Desde esta Dirección General de Contratación y Servicios (DGCS), gestora de estas “Sugerencias y Reclamaciones”, en el presente informe de evaluación se señalan diferentes áreas en las que se han detectado deficiencias o mejoras en las que se está trabajando, al objeto de, por un lado, adaptar la gestión del empadronamiento a lo establecido en la normativa de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de Régimen Jurídico del Sector Público, y por otro, facilitar a la ciudadanía el ejercicio del derecho de voto y el cumplimiento de la obligación de comunicar a las distintas administraciones sus modificaciones en el empadronamiento, reduciendo las cargas administrativas y por último, mejorar la eficiencia en el uso de recursos reduciendo la expedición de volantes y certificados de empadronamiento:

- Implementación de trámites telemáticos (IAM).
- Implementación de la expedición de certificados de padrón a través de actuación administrativa automatizada, solicitados a través de la Sede Electrónica, del teléfono 010 y de forma presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía. (IAM).
- Proyecto de interoperabilidad con la AGE para intercambiar los datos del padrón de habitantes con el resto de administraciones como cedentes de la información mediante la utilización de los servicios de verificación de datos de empadronamiento y comunicación del cambio de domicilio. (IAM)
- Estabilidad en la plantilla de las OACs y formación sobre trámites de padrón. (DGAC) Refuerzo de la plantilla del Servicio de Padrón de Habitantes (DGCS).
- Revisión del seccionado censal, comprobación y ampliación de locales electorales ante la coincidencia de diversos procesos electorales para agilizar la votación y evitar aglomeraciones. Los criterios aplicados a la hora de buscar soluciones a los diferentes problemas planteados, han tratado siempre de incluir alternativas que mejorasen, sino a todos, al menos a la mayoría de los electores afectados.
- Respecto a las cuestiones relativas a la accesibilidad de los centros, ya hace años que se viene trabajando con el objetivo de sustituir todos los que plantean algún problema de acceso o en intentar que sean los propios centros los que adopten las medidas necesarias para solventar el problema si es que éste tiene solución. No obstante, existen casos concretos que no ha sido posible solventar al no existir en el entorno de las mesas electorales afectadas una alternativa válida al actual lugar de votación.
- Envío de cartas informativas a electores que han cambiado de colegio electoral.

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

Respecto a los procesos electorales:

- Se ha procedido a la sustitución de algunos colegios con problemas de accesibilidad por otros locales que no tuviesen ese mismo problema y reuniesen las condiciones para ser electorales.



- En relación a la propuesta de inclusión de nuevos colegios, se incluyó el CEIP Alfredo Di Stéfano en las elecciones de noviembre, con el fin de facilitar el derecho a voto de los nuevos vecinos de la zona de Valdevebas.
- Entre las reclamaciones por asignación de colegio más cercano, se procedió a revisar la asignación de colegio y, en un caso específico, el relativo al centro 1534.Colegio Montpellier, se llevó a cabo una reasignación de secciones en el sentido solicitado por los reclamantes.
- Finalmente, y como se viene haciendo tras cada proceso electoral, se ha recopilado información de todos los centros con el fin de evaluar los problemas aun existentes y las posibilidades de mejora.

Entre las actuaciones y medidas en las que se ha estado trabajando a lo largo del 2019 cuya implantación se ha llevado a cabo en febrero del 2020, al objeto de mejorar deficiencias advertidas y dar un correcto servicio y atención a parte de las demandas señaladas, está la aprobación de la actuación administrativa automatizada de expedición de certificaciones del Padrón Municipal de Habitantes de la ciudad de Madrid con referencia a períodos posteriores al 1 de marzo de 1991 con código seguro de verificación estando ya plenamente disponible para su solicitud por los interesados a través de la Sede Electrónica, del teléfono 010 y de forma presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

En cuanto al resto de medidas indicadas en el punto anterior, se participa que se ha seguido trabajando respecto de su diseño y planificando con el objetivo de conseguir su puesta en marcha a lo largo de los ejercicios 2020 y 2021. Desde esta Dirección General se seguirá insistiendo en las necesidades detectadas cuya realización depende en gran medida de la asignación de medios personales necesarios en cada una de las áreas indicadas, si bien, hasta el momento actual no se han llevado a término por dificultades técnicas en su realización y por falta de medios personales.





MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ANTONIO SANCHEZ DIAZ - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Emisor: FNMT-RCM-04/03/2020 14:22:37  
CSV : 9801FFD72548B750



9801FFD72548B750

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 2019, 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 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.

Tras el análisis realizado de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2019 en la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos, cabe destacar que la gran mayoría de ellas corresponden a temas relacionados con procesos selectivos y de personal del Ayuntamiento de Madrid que realizan tareas de conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios de titularidad municipal destinados a centros públicos de educación infantil, primaria o especial.

Respecto de las primeras, englobadas dentro de las materias "Empleo" y "Atención Ciudadana" y las submaterias "Oposiciones y concursos", "Promoción del empleo" y "Sede Electrónica", con un total de 287 solicitudes contestadas, son estas reclamaciones y sugerencias recibidas principalmente relacionadas con el tratamiento deficiente que la página web del Ayuntamiento para la presentación de solicitudes de participación en procesos selectivos tramitadas on-line, y un elevado número de ellas referente a problemas con la pasarela de pagos de los procesos selectivos. Entre las mismas además, nos encontramos con algunas preguntas sobre aclaraciones en materia de publicación de bolsas de empleo y bases de oposiciones, las cuales se han respondido en plazo desde la Subdirección General de Selección de Personal que tramita las mismas.

En el otro gran grupo se encuentran las sugerencias y reclamaciones recibidas sobre el personal destinado en centros públicos de titularidad municipal, que cabe destacar que se trata de un servicio que comenzó a gestionarse por esta Dirección General al finalizar el curso 2018/2019. La puesta en marcha del servicio y el ajuste de su personal se encuentra entre las principales causas de las 14 solicitudes contestadas dentro de la materia "Educación y juventud" y las submaterias "Centros educativos municipales" y "Colegios públicos".

Las dos felicitaciones recibidas han sido notificadas a los interesados por los respectivos servicios e incluidas dentro de sus expedientes personales, en el Archivo de Personal, situado en nuestras oficinas de la calle Bustamante, 16.

## 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.

En relación con las sugerencias y reclamaciones recibidas sobre los procesos selectivos, se debe resaltar que prácticamente todas ellas tratan sobre incidencias en la instancia on-line, la pasarela de pago y certificados digitales. Este problema no es responsabilidad de la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos, ya que ni el diseño ni la gestión de la página web ni el funcionamiento de la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid ni, tampoco, los aplicativos informáticos que se usan para la tramitación de los procedimientos son competencias de esta Dirección General.

En consecuencia, la acción ejecutada ha sido solicitar de los Servicios competentes la adopción de las medidas necesarias y comunicarles las incidencias que han motivado la recepción de las quejas en esta Dirección General, al ser ellos los que tienen que adoptar las acciones/medidas necesarias con objeto de subsanar deficiencias o mejorar el servicio



municipal. Aun así, desde esta Dirección General se ha realizado un esfuerzo importante para apoyar a los servicios que deben subsanar estas deficiencias, realizando reuniones periódicas que permitieran detectar los problemas, estudiarlos y buscar las soluciones más adecuadas, dando como resultados nuevos aplicativos y procesos que serán puestos en funcionamiento en próximas convocatorias de selección de personal.

Por otro lado, se debe resaltar que las medidas que se han llevado a cabo durante este año 2019 para subsanar los problemas que se derivan de las sugerencias y reclamaciones contestadas en la materia referente al personal que realizan tareas de conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios de titularidad municipal destinados a centros públicos de educación infantil, primaria o especial, son las siguientes:

- En relación con las relativas a la falta de personal, se ha dotado de más personal a los colegios a los que iban referidos las SYR. En caso de existencia de vacantes se han cubierto con interinos de vacante y, para las sustituciones, se han nombrado interinos de sustitución. No obstante, conviene reseñar que las peticiones de personal para estos colegios ya se habían realizado desde el servicio que lo gestiona con anterioridad a la recepción de las SYR.
- En cuanto al uniforme de los POSI, se ha de señalar que a los empleados aludidos se les envió comunicación recordatoria de la obligatoriedad de vestir uniforme. Asimismo, a todos los empleados municipales se les ha dotado de uniforme nuevo y en el caso de colegios que no contaran con vestuarios, se ha realizado la oportuna solicitud a las Juntas de Distrito, competentes en la materia, para adecuar un espacio en el colegio para ese uso.

Además entraron dos solicitudes de información relacionadas con las funciones del personal en los centros educativos y al efecto se remitió a la persona interesada, tal y como solicitaba, información detallada acerca de las funciones de este personal.

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

En relación con las solicitudes relacionadas con los procesos selectivos, en la actualidad se han actualizado los procedimientos y creado nuevos aplicativos, sobre los que la evaluación del resultado de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2019 se podrá evaluar, una vez se convoquen nuevos procesos selectivos y se compruebe si su funcionamiento es correcto y cumple con las expectativas que requiere este servicio.

En lo referente a personal del Ayuntamiento de Madrid que realizan tareas de conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios de titularidad municipal destinados a centros públicos de educación infantil, primaria o especial, cabe resaltar que las acciones ejecutadas para la corrección, como consecuencia de las reclamaciones recibidas por los usuarios de los servicios prestados, han tenido como resultado la ausencia de reclamaciones respecto de





este personal durante el último periodo, conclusión que nos sirve de indicador de que las medidas adoptadas han permitido subsanar las deficiencias encontradas en un primer momento en el servicio. Aun así, continuamos trabajando con este personal concretando reuniones periódicas, corrigiendo la falta de personal, etc., para tratar aquellas deficiencias que entre todos encontremos en el servicio y que nos permita mejorar un servicio tan importante como el que proporciona este colectivo.



**Firma del Responsable de la Unidad Gestora**

4

Información de Firmantes del Documento



ANTONIO SANCHEZ DIAZ - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Emisor: FNMT-RCM-04/03/2020 14:22:37  
CSV : 9801FFD72548B750





ÁREA DE: B 5-8EA B 7 8VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN G8EE-GB E-4?,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# ÁREA DE GOBIERNO FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL



**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA: D.G. DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A  
LA VIOLENCIA DE GÉNERO**

---



El Ayuntamiento de Madrid tiene una larga trayectoria de políticas públicas frente a la violencia contra las mujeres, atribuyendo a la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género competencias específicas en materia de prevención y atención ante las diferentes formas de violencia contra las mujeres.

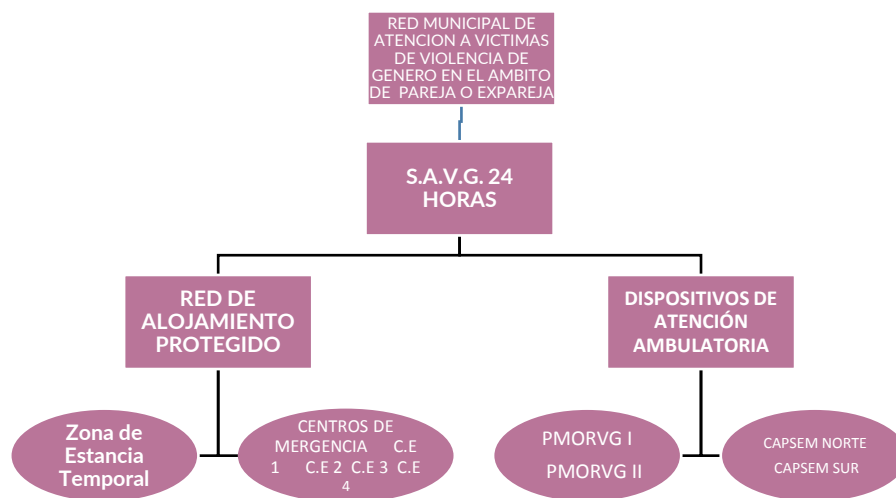
Este trabajo sostenido en el tiempo ha supuesto avances relevantes en la respuesta frente a estas manifestaciones de la violencia machista. Sin embargo, la magnitud e impacto de esta grave violación de derechos humanos de las mujeres, persistente y habitual, nos obliga a redoblar los esfuerzos e invertir mayores recursos humanos y materiales, tanto para mejorar la calidad de las líneas de trabajo abiertas actualmente, como para iniciar nuevas líneas de actuación.

El marco autonómico, estatal e internacional de obligaciones legales en esta materia debe complementarse con el Convenio Europeo de prevención y lucha frente a la violencia contra las mujeres (Convenio de Estambul), que obliga a abrir la mirada y actuar contra otras violencias más allá de las que se cometen en el ámbito de la pareja o expareja. De este marco normativo, tal y como se recoge en el Plan Estratégico de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Madrid y en el ámbito 2 “Ciudad Libre de Violencias Machistas” del Plan Estratégico para la Igualdad de Género de la Ciudad de Madrid (2018-2020), se desprenden las obligaciones municipales de prevenir y detectar la violencia tempranamente, de garantizar recursos de atención integral y reparación a las víctimas y de conocer mejor la magnitud e impactos de la violencia, a través de estudios y mejora de la recogida de datos, todo ello para garantizar el derecho a la igualdad entre mujeres y hombres en una ciudad libre de violencias machistas.

Para el cumplimiento de sus objetivos la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género cuenta con dos Redes:

- Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja: por medio de los recursos de esta Red, se ofrece atención a las víctimas, de acuerdo con las medidas de asistencia integral contempladas en el art. 16 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral de violencia de género de la Comunidad de Madrid, y con el derecho a la asistencia social integral recogido en el art. 19 de la LO. 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la reforma de la LO 8/2015, de 22 de julio de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, el Real Decreto Ley 9/18 de 3 de agosto de medidas urgentes para el desarrollo del pacto de estado contra la violencia de género y el art. 25.2 o) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que atribuye competencias a los municipios en materia de violencia de género en los términos establecidos en la legislación estatal y autonómica. Esta Red ofrece atención a la emergencia

los 365 días del año, información y orientación, atención social, socioeducativa y psicológica, asesoramiento jurídico, alojamiento protegido, apoyo en la inserción socio laboral, servicio Atempro y servicio de interpretación telefónica para mujeres no hispanohablantes, tanto a las mujeres que sufren violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja (incluidas menores de edad, con consentimiento de su tutor/a legal) como a sus hijos/as residentes en el municipio de Madrid, sin necesidad de haber interpuesto denuncia o disponer de medidas judiciales de protección. La Red Municipal está compuesta por los siguientes centros y servicios:



- Red de Atención integral a víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución: por medio de los recursos que integran esta Red, se pretende garantizar los derechos de las mujeres a través de la recuperación integral de sus vidas, por medio de un proceso de empoderamiento personal creciente, donde ellas son agentes activos y protagonistas principales de su propio cambio. Esta Red desarrolla su trabajo desde la triple perspectiva de la defensa y garantía de los derechos humanos de las víctimas, la lucha contra la violencia hacia las mujeres por razón de género y la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres. La Red de Atención integral a víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución está integrada por los siguientes recursos especializados:



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS

Durante el ejercicio 2019 se han recibido en la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género un total de 40 Sugerencias y Reclamaciones (SyR), de las cuales 31 han sido reclamaciones, 5 sugerencias y 4 felicitaciones.

Los principales motivos y causas planteadas por la ciudadanía a través del sistema de sugerencias y reclamaciones han sido:

A. **Reclamaciones:** Se han presentado un total de 31 reclamaciones sobre los siguientes asuntos:

**A.1 Reclamaciones sobre los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja:** Se han presentado un total de 8 reclamaciones sobre estos recursos, de los cuales 7 están relacionadas con el funcionamiento o falta de plazas en el SA.V.G 24H y 1 con el funcionamiento de los centros de emergencia.

**A.2 Reclamaciones sobre asuntos relacionados con prostitución:** se han presentado un total de 8 reclamaciones sobre este asunto, de las cuales 5 abordan el problema de la explotación sexual y otras 3 son relativas a publicidad de prostitución

**A.3 Reclamaciones sobre el acto institucional del 25 de noviembre, fecha en la que se conmemora el Día Internacional para la eliminación de la Violencia contra las mujeres:** se han presentado un total 11 reclamaciones, de las cuales 3 tienen su origen en los hechos acontecidos el día del acto y las 8 restantes por el hecho de no haber existido un posicionamiento unánime del Ayuntamiento contra la violencia machista.

**A.4 Reclamaciones por dificultad para obtener título habilitante:** Se presentan 2 reclamaciones por las dificultades encontradas para la obtención de este título, implantado tras el reciente Pacto de Estado contra la Violencia de Género.



**A.5 Reclamación sobre actuaciones realizadas con víctimas de violencia de género:** se ha presentado 1 reclamación sobre las actuaciones llevadas a cabo por la Dirección General ante un caso de violencia de género.

**A.6 Reclamación presentada por la imposibilidad de presentar proyecto de subvención a la convocatoria de concurrencia competitiva** aprobada por la extinta Área de Políticas de Género y Diversidad: se ha presentado 1 reclamación por parte de una entidad, cuya intención era presentar un proyecto, en la línea de subvención de la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género.

**B. Sugerencias:** Se han presentado un total de 5 sugerencias sobre:

**B.1 Sugerencias relativas al ejercicio de la prostitución:** se presentan en este ámbito dos sugerencias.

**B.2 Sugerencia relativa a la creación de programas de violencia en prevención:** se presenta una sugerencia en este sentido

**B.3 Solicitud de información sobre otros ámbitos de actuación:** en este sentido se presentan dos sugerencias, una relativa a la solicitud de información sobre la campaña de Ocio Nocturno presentada por esta Dirección General el 4 de marzo de 2019 y otra relativa a la solicitud de cartelera relacionada con el 25 de noviembre para la colocación en centros.

**C. Felicitaciones:** en lo que respecta a las felicitaciones recibidas deben destacarse aquellas relativas a los/as trabajadores/as de los recursos de la Dirección General así como las propias al personal funcionario de la Dirección General.



## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

El análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas ha generado la puesta en marcha de diferentes actuaciones que serán ejecutadas a los largo del año 2020 con el objeto de subsanar deficiencias o mejorar los servicios municipales. Entre las medidas adoptadas destacan la siguiente:

- Con respecto a los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja, dado que el mayor número de reclamaciones tienen que ver con el funcionamiento y escasez de plazas en el S.A.V.G 24H, se está tramitando, con ocasión de la finalización del contrato de servicio actual el próximo 30 de noviembre del ejercicio en curso, un nuevo servicio de atención a las mujeres víctimas de violencia de género a través del Servicio de Atención 24 horas (S.A.V.G) y Puntos del Observatorio Regional contra la Violencia de Género en el que se incluyen mejoras con respecto al servicio actual, con las que se pretende que puedan subsanarse las deficiencias existentes a día de la fecha mejorando con ello el servicio municipal.
- Con respecto a las reclamaciones y sugerencias presentadas en materia de prostitución, desde la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género apenas pueden tomarse medidas para subsanar las deficiencias señaladas puesto que la competencia en materia de publicidad es autonómica. No obstante esta Dirección General colabora estrechamente con la Dirección General de la Policía Municipal para abordar este problema. Así mismo, y en relación al resto de reclamaciones presentadas en este ámbito, desde la Dirección General, comprometida en la lucha contra la trata de mujeres con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, y dado que el contrato de prestación de servicios por la Unidad Móvil y Centro de atención integral “Concepción Arenal” finaliza el próximo 30 de noviembre del ejercicio en curso, se está tramitando la gestión de un nuevo servicio en el que se incluyen mejoras con respecto al servicio actual, en el marco de la legalidad vigente y de las competencias propias municipales, con las que se pretende que puedan subsanarse las deficiencias existentes a día de la fecha mejorando con ello el servicio municipal.
- Con respecto a las reclamaciones presentadas en relación al acto institucional del 25 de noviembre, trascienden del ámbito competencial de esta Dirección General, puesto que la mayoría de las reclamaciones presentadas tienen su origen en la inexistencia de un posicionamiento unánime del Ayuntamiento contra la violencia machista, circunstancia que se debate en el Pleno de la ciudad de Madrid. No obstante, desde esta Dirección General se harán todos los esfuerzos posibles para revertir esta situación en los próximos años.





- Con respecto a las reclamaciones presentadas en relación a las dificultades encontradas para obtener título habilitante, se indica que tras las modificaciones implantadas, tras el reciente Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se han incrementado las condiciones y documentación a presentar para la obtención de este título. La acreditación de la condición de víctima de violencia de género, requisito imprescindible para la obtención del mencionado título, requiere de una valoración técnica, que de forma imprescindible necesita una continuidad en la intervención por parte de los recursos de la Red municipal de atención a víctimas de violencia de género. En una de las reclamaciones presentadas en este sentido, se observa que no ha existido esa continuidad en la intervención, motivada por las continuas ausencias a las citas de la persona reclamante, hecho que dificulta la gestión para la obtención del título. Para evitar dichas circunstancias, desde la Dirección General en coordinación con los recursos se hará un seguimiento más exhaustivo para garantizar una estabilidad y regularidad en la intervención. Con respecto a la otra reclamación, las dificultades para la obtención del título radican en la reapertura del proceso de intervención, tras el transcurso de un año desde la obtención del mencionado documento, para lo que se requiere nueva valoración técnica por los recursos competentes en la materia. Desde la Dirección General se están poniendo los mecanismos para facilitar la obtención del título de forma más ágil, ante el creciente incremento de demanda.
- Con respecto a la reclamación presentada sobre actuaciones realizadas con víctimas de violencia de género, por la que se reclamaba el establecimiento de medidas paternofiliales por parte de la Dirección General, trascienden del ámbito competencial de esta Dirección General, debiendo exigirse la imposición de dichas medidas en los Juzgados que correspondan.
- Con respecto a la reclamación presentada por la imposibilidad de presentar proyecto de subvención a la convocatoria de concurrencia competitiva aprobada por la extinta Área de Políticas de Género y Diversidad, y tras las comprobaciones oportunas con la Subdirección General de Administración telemática del Ayuntamiento de Madrid, se observó que no habían existido incidencias en el funcionamiento de la Sede electrónica, tratándose exclusivamente de un error en la forma de rellenar el documento requerido. Por parte de la Unidad de Subvenciones, unidad encargada de la tramitación de la convocatoria de concurrencia competitiva, para evitar circunstancias de este tipo, se realizan sesiones de formación durante los quince días que se otorgan para la presentación de las solicitudes solucionando los diversos problemas que encuentran las entidades en su presentación, que con el paso de los años cada vez son menores.



### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

El análisis de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas ha generado la puesta en marcha de diferentes actuaciones durante el año 2019. Entre ellas destacan:

- Con respecto a los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja, y para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones presentadas en este ámbito, en el mes de julio de 2019 se puso en marcha un nuevo centro de atención psico-socio-educativa para mujeres y sus hijas/os víctimas de violencia de género en la pareja o expareja (C.A.P.S.E.M), pasando así de un centro a dos en el ejercicio 2019, y duplicando por tanto, las prestaciones hasta ahora ofrecidas. Así mismo, en marzo de 2019 entraron en funcionamiento los centros de estancias medias y breve (centros de emergencia) incrementando en 10 el número de plazas (se pasa de 66 a 76 plazas en el año 2019) e incrementando las prestaciones hasta ahora ofrecidas. Por último, y con respecto a los recursos de esta Red, tal y como se ha señalado anteriormente, con ocasión de la finalización del contrato de servicio actual el próximo 30 de noviembre del ejercicio en curso, se encuentra en proceso de tramitación un nuevo servicio de atención a las mujeres víctimas de violencia de género a través del Servicio de Atención 24 horas (S.A.V.G) y Puntos del Observatorio Regional contra la Violencia de Género en el que se incluyen mejoras con respecto al servicio actual, con las que se pretende que puedan subsanarse las deficiencias existentes a día de la fecha mejorando con ello el servicio municipal.
- Con respecto a los recursos que integran la Red de Atención integral a víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, se encuentra en tramitación, el contrato de prestación de servicios de la Unidad Móvil y Centro de atención integral "Concepción Arenal", con el que se pretende subsanar algunas de las deficiencias existentes en materia de trata y prostitución mejorando con ello el servicio municipal. Para solventar el tema de la publicidad sexista, un asunto que preocupa a la ciudadanía a la vista de las reclamaciones y sugerencias presentadas, desde la Dirección General se da traslado de las reclamaciones a la Dirección General de la Policía Municipal, con la que la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género colabora con el fin de buscar una solución conjunta en el abordaje del problema de la explotación sexual.

**Fecha**

**Firma del Responsable de la Unidad Gestora**



**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE CONCILIACIÓN Y COOPERACIÓN  
INSTITUCIONAL PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

---

El objeto del informe es analizar las sugerencias y reclamaciones recibidas en esta Dirección General durante el año 2019.

La regulación del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante, Sistema SyR) fue establecido en el Decreto del Alcalde de Atención al Ciudadano, de 17 de enero de 2005 y se puso en funcionamiento el 3 de marzo del año 2005, mediante la creación de una aplicación informática única de sugerencias y reclamaciones,

Recientemente, la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 26 de febrero de 2019, establece, de forma expresa, entre los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid, el de gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local acercándola a la ciudadanía.

En dicha ordenanza, la información y la atención se configuran como derechos esenciales en la relación entre el Ayuntamiento de Madrid y la ciudadanía y, prueba de ello, es que en su Título III desarrolla el derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones por parte de todas las personas.

## 1. DATOS DE GESTIÓN DE LAS SyR RECIBIDAS EN 2019

### 1.1. ENTRADA

#### Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL DE CONCILIACIÓN Y COOPERACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	Sugerencia	1
	Reclamación	4
	Felicitación	8
	<b>Total</b>	<b>13</b>

## Evolución interanual por tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	2017	2018	2019	% Evolución 2019 / 2018
DIRECCION GENERAL DE CONCILIACIÓN Y COOPERACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	Sugerencia	15	8	1	-87,5%
	Reclamación	24	9	4	-55,56%
	Felicitación	5	1	8	+700%
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>-27,78%</b>

## 1.2. CLASIFICACIÓN DE LAS SYR

### Materias y submaterias

Unidad	Materia	Submateria	Total
DIRECCION GENERAL DE CONCILIACIÓN Y COOPERACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	Cohesión Social	Promoción de la igualdad	13
		<b>Total</b>	<b>13</b>

### Localización por Dependencia municipal o Distrito

Unidad	Dependencia Municipal	Total
DIRECCION GENERAL DE CONCILIACIÓN Y COOPERACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	E.I. Lucrecia Pérez	3
	E.I. Hermanas Mirabal	1
	E.I. Juana Doña	2
	E.I. María Zambrano	2
	E.I. Carme Chacón	1
	E.I. Nieves Torres	1
	E.I. María Telo	1
	E.I. María de Maeztu	2
	<b>Total</b>	<b>13</b>

## 1.3. TRAMITACIÓN

### Estado de tramitación

		Total Activas	Archivada sin respuesta	Contestada	No admitida	Total Terminadas	Anulada por fallo en división	Total Entrada
DIRECCION GENERAL DE CONCILIACIÓN Y COOPERACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	Sugerencia	0	0	1	0	1	0	1
	Reclamación	0	2	2	0	2	0	4
	Felicitación	0	0	6	0	6	2	8
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>13</b>

### Tiempo medio de respuesta (de contestadas e inadmitidas)

Unidad	Tiempo Medio días Naturales
DIRECCION GENERAL DE CONCILIACIÓN Y COOPERACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	47,11

## 2. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS SyR

La totalidad de las SYR tramitadas en el año 2019 aluden a la actividad realizada desde los Espacios de Igualdad.

Los Espacios de Igualdad son recursos públicos municipales que tienen como objetivo general concienciar a la ciudadanía y entidades del municipio de Madrid sobre la necesidad de construir y generar una sociedad en igualdad con la participación de mujeres y hombres, impulsando el empoderamiento de las mujeres y reconociendo su diversidad, para lograr una posición de equidad en la sociedad.

Estos objetivos, se llevan a cabo a través de tres líneas de actuación:

- Actuaciones relacionadas con los procesos de sensibilización y concienciación a la ciudadanía.
- Actuaciones encaminadas al fomento del empoderamiento de las mujeres.
- Actuaciones destinadas a la prevención de la violencia de género.

Los Espacios de Igualdad se estructuran para llevar a cabo estas líneas de actuación a través de los siguientes servicios y programas de la siguiente forma:

- Servicios de Apoyo Individualizado.

- Escuela de Empoderamiento.
- Escuela de Igualdad.

La Red está formada por los siguientes (nº) 14 Espacios de Igualdad:

- Espacio de Igualdad “María Zambrano”, en el Distrito de Chamberí.
- Espacio de Igualdad “Clara Campoamor”, en el Distrito de Villaverde.
- Espacio de Igualdad “María de Maeztu”, en el Distrito de Carabanchel.
- Espacio de Igualdad “Dulce Chacón”, en el Distrito de Villaverde.
- Espacio de Igualdad “Hermanas Mirabal”, en el Distrito de Tetuán.
- Espacio de Igualdad “María Telo”, en el Distrito de Moratalaz.
- Espacio de Igualdad “Juana Doña”, en el Distrito de Arganzuela.
- Espacio de Igualdad “Gloria Fuertes”, en el Distrito de Vicálvaro.
- Espacio de Igualdad “Lucrecia Pérez”, en el Distrito de Fuencarral-El Pardo.
- Espacio de Igualdad “Elena Arnedo”, en el Distrito de Retiro.
- Espacio de Igualdad “Berta Cáceres”, en el Distrito de Usera.
- Espacio de Igualdad “Nieves Torres”, en el Distrito de Chamartín.
- Espacio de Igualdad “Carme Chacón”, en el Distrito de Hortaleza.
- Espacio de Igualdad “Lucía Sanchez Saornil”, en el Distrito de San Blas –Canillejas,

Igualmente, en 2019 se iniciaron los trámites administrativos previos necesarios para la puesta en marcha de cuatro nuevos Espacios de Igualdad en los distritos de Ciudad Lineal, Barajas, Salamanca y Villa de Vallecas. En el 2020 se procederá a la apertura de todos estos Espacios de Igualdad, excepto el del distrito de Salamanca, que está pendiente de ultimar su ubicación.

Pese a tratarse de recursos de proximidad para acercar la política municipal de igualdad a los distritos y barrios de nuestra ciudad, la Red Municipal de Espacios de Igualdad no está territorializada, por lo que la ciudadanía puede acceder a los servicios de cualquier Espacio de Igualdad, independientemente del distrito de pertenencia. Todos ellos tienen atención en horario de mañana y tarde.

Los Espacios de Igualdad cuentan con equipos de profesionales cualificados y multidisciplinares para la atención psicológica, social, jurídica y de desarrollo profesional y formativo, así como profesionales de dinamización social para la realización de actividades grupales de empoderamiento de las mujeres y sensibilización a la ciudadanía.

Como se ha indicado anteriormente, la totalidad de las SYR presentadas aluden al funcionamiento de los Espacios de Igualdad.

De las 13 presentadas, 8 son felicitaciones por el funcionamiento de los Espacios de Igualdad. Cinco de ellas reflejan un reconocimiento a la excelente labor que desarrollan las profesionales que prestan servicio en ellos y la otra sin embargo, contiene una reflexión más profunda sobre la difícil situación que vive y el apoyo y acompañamiento que se le ha proporcionado desde este recurso y que en su opinión, nunca podría haber encontrado en un servicio privado. De las felicitaciones presentadas, tres son idénticas, por los que se ha admitido una y las otras dos se han anulado.

Del mismo modo, se han presentado 4 reclamaciones; en una, se muestra disconformidad con los criterios para la asignación de plazas en los talleres que se realizan desde los Espacios de Igualdad, en otra, la persona que la presenta manifiesta su queja por no habersele permitido la entrada a la actividad, habiendo llegado veinte minutos después de la hora de inicio de la misma y en otra de ellas, se insta al Espacio a que no le remitan más comunicaciones sobre las actividades que organiza.



La última de las reclamaciones, está incorrectamente calificada como tal, ya que se trata más bien de una sugerencia. La persona que la presenta manifiesta su interés en que, en el Espacio de Igualdad al que asiste habitualmente, se desarrollen un mayor número de actividades mixtas, destinadas a mujeres y hombres, dada la necesidad de concienciar a los hombres en materia de igualdad.

Por último, se ha presentado una sugerencia, en la que se indica la conveniencia de que el anuncio del taller incluya los datos relativos a la profesional que lo va a impartir, ya que considera que el entendimiento entre la persona inscrita en dicho taller y la facilitadora del mismo es importante para la consecución de los resultados que se persiguen con el desarrollo de dichos talleres.

## 1- Actuaciones ya realizadas durante el año 2019

Tal y como se ha señalado anteriormente, de las 13 SYR presentadas, 8 constituyen felicitaciones dirigidas a los Espacios de Igualdad. Por ello, conscientes de la labor que se realiza desde ellos, se ha promovido el crecimiento de la red y su puesta en funcionamiento en distritos que carecían de ellos.

De este modo, en 2019, se inició la tramitación de un procedimiento de contratación que dará lugar a la apertura, en el año 2020, de Espacios de Igualdad en los distritos de Ciudad Lineal, Barajas y Villa de Vallecas.

Igualmente, dado el grado de satisfacción que parecen mostrar las personas que acuden a los Espacios de Igualdad con los profesionales que prestan servicio en los mismos, se han mantenido, en el Pliego de Prescripciones Técnicas que ha regido la licitación de este último procedimiento, los mismos perfiles de profesionales que se han requerido en licitaciones anteriores, requiriéndoseles la misma titulación y experiencia.

La reclamación relativa a la remisión de información sobre las actividades que estaba previsto realizar en el Espacio de Igualdad a una persona que ya había manifestado su deseo de no recibir información alguna, también ha dado lugar a la actuación por parte de las

personas del Departamento de Promoción a la Igualdad encargadas de la coordinación y seguimiento de los Espacios. De este modo, desde este Departamento se ha advertido a las Profesionales que prestan servicio en los Espacios de la importancia de respetar rigurosamente la voluntad de los usuarios y usuarias y de la necesidad de obtener su consentimiento expreso a la remisión de esta información.

## **2- Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:**

La Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades también es consciente de la necesidad de mejorar la forma de tramitar las SYR. Durante el año 2019, la Subdirección General de Igualdad y Diversidad, responsable de dar respuesta a todas ellas, se ha visto sometida a múltiples cambios organizativos que han afectado a los tiempos y formas de respuesta de las SYR.

Si bien se ha mejorado el tiempo de respuesta, que ha pasado a ser de 47,11 días, frente a los 57,76 días del año 2018, se considera necesario adquirir el compromiso de cara al año 2020, de reducir este periodo de tiempo y de contestar a todas y cada una de las SYR con rapidez, de forma personalizada y utilizando un lenguaje claro, términos sencillos, inteligibles y sin tecnicismos, tal y como exige la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 26 de febrero de 2019.

# INFORME | 2019 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN PRIMARIA,  
INTERVENCIÓN COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL**

La Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social (DGAPICES) como parte del sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid gestiona y da respuesta, dentro de su ámbito de competencias, a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de los madrileños. Dicho sistema municipal tiene como finalidad tanto identificar las causas que dificultan el normal funcionamiento de los servicios públicos como detectar ámbitos en la prestación de los servicios susceptibles de mejora.

La actual DGICES está plenamente comprometida a potenciar los procesos de inclusión social de la población madrileña más vulnerable y entre ella las personas sin hogar ocupan un lugar fundamental, teniendo siempre en cuenta que los procesos de inclusión implican cambios en toda la población, no sólo en los directos destinatarios de las políticas, que han de aceptar la existencia de personas que por diversas circunstancias viven en la calle. Por otro lado las propias personas sin hogar han de aceptar cambios en sus hábitos y formas de vida, de cara a mejorar la convivencia general.

A lo largo de este año distintas actuaciones y programas (plan de choque frente al sinhogarismo, nueva estrategia respecto a PSH, cambios en los modelos de intervención en los centros, etc.) se pretende contribuir significativamente a mejorar la situación y perspectivas de estas personas y de la convivencia en general lo cual esperamos que redundará, entre otras cosas, en una mejora de la percepción negativa sobre las PSH que está detrás de muchas de las reclamaciones presentadas.

Con este informe anual 2019 la DGICES contribuye a dar cumplimiento a lo establecido en el Código de buenas prácticas administrativas y en la Carta de Servicios del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid

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

Durante 2019 se recibieron un total de 767 SyR en la DGAPICES. De ellas, como es habitual, la gran mayoría, casi la totalidad (729, 95%) correspondieron al Servicio de Samur Social. Del resto hay que señalar las 17 referidas a Atención social primaria, una competencia que actualmente se engloba en esta dirección general. No obstante, dada la abrumadora mayoría de las referidas a SAMUR Social la mayor parte de este informe se centra en dicha materia.

### 1.1. Distribución territorial

DISTRITO	NÚMERO DE SyR PRESENTADAS	% % CON DISTRITO	
CENTRO	148	20,3	27,5
ARGANZUELA	46	6,3	8,5
RETIRO	22	3,0	4,1
SALAMANCA	21	2,9	3,9
CHAMARTÍN	43	5,9	8,0
TETUÁN	34	4,7	6,3
CHAMBERÍ	31	4,3	5,8
FUENCARRAL-EL PARDO	5	0,7	0,9
MONCLOA-ARAVACA	42	5,8	7,8
LATINA	29	4,0	5,4
CARABANCHEL	18	2,5	3,3
USERA	8	1,1	1,5
PUENTE DE VALLECAS	19	2,6	3,5
MORATALAZ	8	1,1	1,5
CIUDAD LINEAL	36	4,9	6,7
HORTALEZA	5	0,7	0,9
VILLAVERDE	7	1,0	1,3
VICÁLVARO	10	1,4	1,9
SAN BLÁS-CANILLEJAS	7	1,0	1,3
NO CONSTA	190	26,1	
<b>TOTAL</b>	<b>729</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Los datos muestran claramente la concentración de las reclamaciones en el distrito Centro que acumula la quinta parte del total, la cuarta parte si descontamos aquellas en las que no se ha podido identificar el distrito. Por detrás, entre 30 y 50 reclamaciones, aparecen el resto de distritos de la Almendra Central. Las reclamaciones calcan evidentemente la distribución de la presencia de personas sin hogar, ya sea individuos o agrupamientos, en la ciudad, y esta distribución sigue, en gran medida y por razones históricas, la distribución de los equipamientos destinados a ellas.

La convivencia entre las personas que por distintas circunstancias viven temporal o permanentemente en la calle y el resto de los vecinos siempre ha entrañado un grado de conflicto y actualmente esto sigue siendo así. Esta situación hace, como se verá más adelante que, en ciertos casos, lo que motiva la reclamación no es tanto una deficiencia del servicio como el tipo de respuesta que se demanda, formulada en términos de “erradicación”, “desmantelamiento”, “acabar con” etc.

## 1.2. Submaterias

Dentro de la materia Samur Social-Servicios Sociales se establecieron cinco submaterias agrupadoras:

<b>SUBMATERIA</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>%</b>
VALOR NULO EN ORIGEN	60	8,2
AGRUPAMIENTOS/ASENTAMIENTOS PERSONAS SIN HOGAR/MENDICIDAD	446	61,2
RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS	58	8,0
RECLAMACIONES POR IMPACTO DE LOS CENTROS EN EL ENTORNO	8	1,1
FELICITACIONES Y RECONOCIMIENTO	5	0,7
<b>TOTAL</b>	<b>729</b>	<b>100,0</b>

Como se observa en la tabla el núcleo de las reclamaciones se refiere a la presencia de personas sin hogar en las calles, ligada en algunos casos a la práctica de la mendicidad. En segundo lugar destaca la presencia de asentamientos o agrupamientos más o menos permanentes. Entre las dos acumulan más del 80% del total.

## 1.3 Reflexiones más detalladas y datos comparativos con otros ejercicios

1. Se ha producido un incremento de 66 reclamaciones en el año 2019 (767) con respecto al año 2018 (701), lo que supone un aumento del 8,61%. La mayor parte de las reclamaciones que se reciben están relacionadas con las Personas que se encuentran en situación de calle y el impacto que produce dicha circunstancia en el entorno
2. Se ha producido una reducción de reclamaciones de usuarios de los centros de la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar en relación a las recibidas en el pasado año. Ahora bien, cabe señalar que las reclamaciones recibidas son consecuencia de que los usuarios de la Red hacen uso del derecho a reclamar y, por



tanto, son conscientes de ser sujetos de derecho. En segundo lugar, las reclamaciones de los usuarios de los Centros nos obligan a reflexionar sobre la calidad de nuestros servicios. Se ha pasado de 135 en el año 2018 a 58 en el año 2019.

3. De igual modo cabe señalar que se ha producido una reducción de las reclamaciones referidas a los asentamientos. Se ha pasado de 191 en el año 2018 a 152 en el año 2019.
4. Se señalan durante todo el año una serie de puntos donde se produce la reiteración de las reclamaciones. En este sentido, indicar que tenemos una serie de reclamaciones repetidas sobre diferentes puntos donde se localizan personas sin hogar. En primer lugar, se hace referencia a los asentamientos de población gitana / rumana y, por otra parte, las que se refieren a los asentamientos de perfil de personas sin hogar con un alto nivel de desarraigo.

En el primer caso, asentamientos de población gitana/rumana, nos referimos a los asentamientos que se ubican en puntos concretos que se tiene perfectamente identificados. En todos los casos, como primera respuesta tenemos el rechazo a los recursos que se les ofrecen, y por tanto, dichos asentamientos se mantienen y no se producen cambios.

En estos casos parece, en primer lugar, que nuestra oferta asistencial no les parece "atractiva" y/o suficiente. Por otra parte, ciertamente cabe señalar que su modelo socio-cultural se manifiesta en un modo de vida basado en la supervivencia y acomodado al ejercicio de la mendicidad y otras actividades marginales.

En todo caso, parece que sería oportuno realizar un análisis de esta situación ya que, ciertamente, la ciudadanía manifiesta un elevado grado de "cansancio" sobre este tipo de situaciones y por otra parte, no podemos permanecer impasibles ante estas personas que permanecen en una situación instalada de exclusión.

En relación a los asentamientos conformados por Personas Sin Hogar con perfil crónico y/o de grave desarraigo hay que plantearse la eficacia de nuestras actuaciones con dicho grupo social. Nos debemos hacer muchas preguntas sobre nuestra Metodología de Intervención, modelo de respuesta específica sobre dicho grupo social, los recursos que ofrecemos, etc...Como consecuencia, se propone que sería oportuno abrir un análisis sobre esta cuestión ya que se señalan en las reclamaciones asentamientos que no experimentan cambios.



5. Respecto a las reclamaciones recibidas, se hace necesario abrir nuevos ítems de valoración. Actualmente contamos con los siguientes:

- Personas Sin Hogar / Mendicidad
- Asentamientos / Agrupamientos
- Impacto de los Centros
- Usuarios de los Centros
- Felicitaciones

Se tendrían que abrir los siguientes ítems:

- Programas de Personas Sin Hogar: agruparía a reclamaciones sobre la escasez o deficiencia de los servicios
- No localización: agruparía todas aquellas reclamaciones de vecinos que señalan la presencia de personas sin hogar en ubicaciones donde no se ha localizado a nadie.

6. Sin lugar a dudas, uno de los aspectos que necesitaría un análisis específico sería lo que se denomina como “análisis de contenido” de las reclamaciones. En este sentido, señalar que tenemos reclamaciones donde se presentan expresiones muy graves como insultos de carácter xenófobo o se hacen relatos en los que se exige la “recogida” de las personas de la calle; en otros casos las reclamaciones se muestran comprensivas con la situación personal de los ciudadanos que se encuentran en situación de calle. Sin lugar a dudas, nos deben preocupar las que manifiestan un claro rechazo a las Personas Sin Hogar. En definitiva, el contenido de las reclamaciones permite evaluar la percepción de la ciudadanía con relación a las Personas Sin Hogar y la valoración de la eficacia de nuestro Servicio. En este sentido, el referido contenido puede ser un buen instrumento para preparar de cara al futuro Campañas de Sensibilización.

7. Las reclamaciones, en muchos casos, plantean la exigencia de la actuación coordinada entre diferentes Servicios Municipales y, en este caso, se debería plantear algún sistema de coordinación entre Servicios en relación a la respuesta de Reclamaciones. En este caso, se trata principalmente de Samur Social, Limpieza Policía y Madrid Salud (Asentamientos)

Como consecuencia de lo anterior, señalar que se desconoce si los otros Servicios que han recibido una reclamación similar han realizado algún tipo de intervención. Por lo tanto, un Área de Mejora sería facilitar e incrementar la información compartida de los Servicios que intervenimos como consecuencia de las reclamaciones.

8. Nos encontramos con algunas reclamaciones que son reiterativas y/o repetidas por parte de algún usuario de la Red de Atención, lo que visibiliza aspectos psico-sociales que requieren de una mayor intervención por parte del profesional de



referencia. En estos casos se utiliza el Sistema de Reclamaciones para ejercer acciones de protesta. Para interpretar esta protesta, es importante señalar que, por una parte, se realizan respuestas muy individualizadas y personalizadas, lo que incide en el tiempo de respuesta. Por otra parte, el proceso de respuesta de las reclamaciones se concreta en varios pasos que tienen como finalidad contar con la intervención precisa para la respuesta.

9. Seguidamente, se presenta el número de reclamaciones recibidas en los últimos años. Se observa un proceso de crecimiento progresivo.

AÑO	2015	2016	2017	2018	2019
Nº de Reclamaciones	172	331	579	701	767

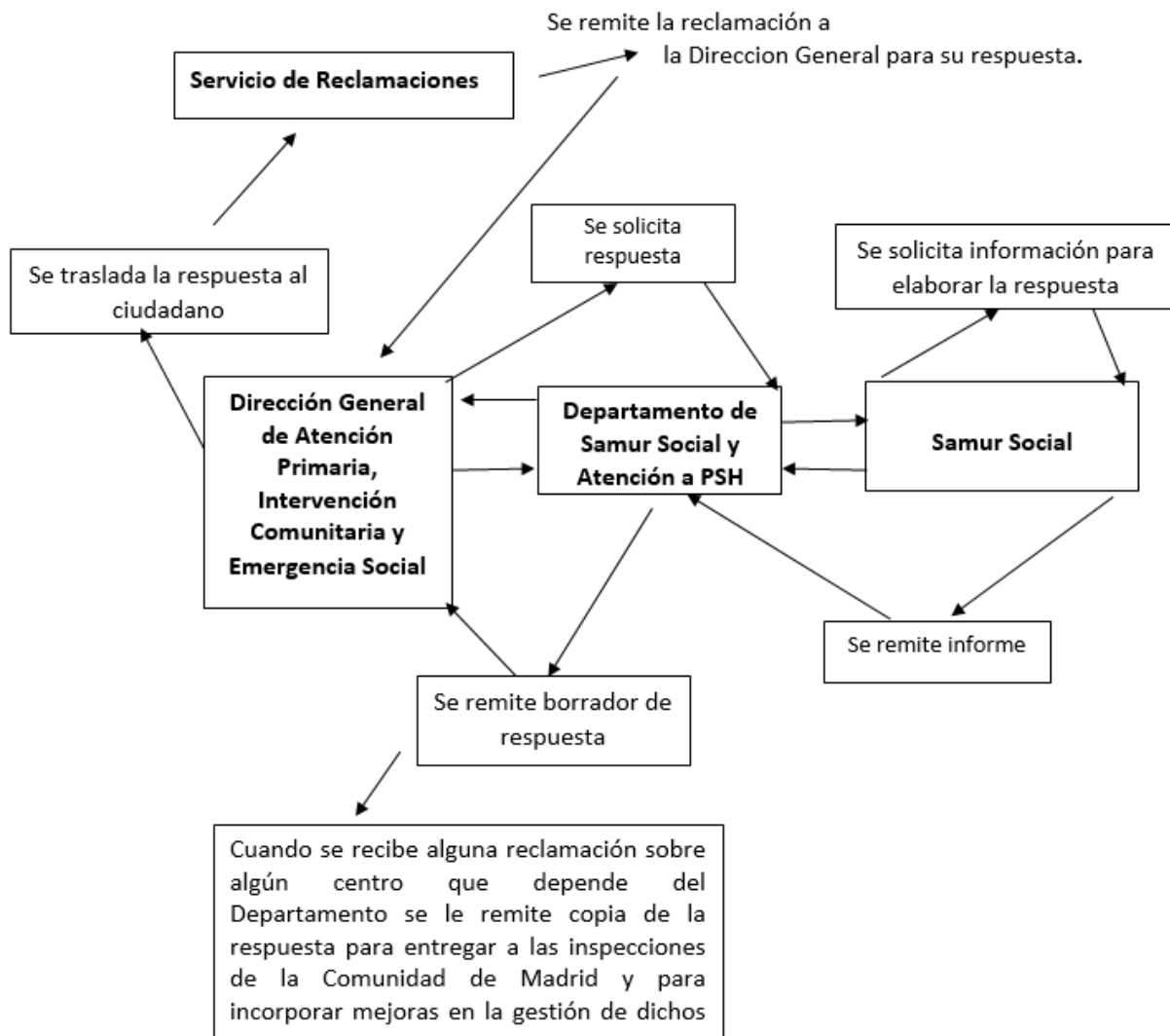
10. Por otra parte, señalar que el tiempo medio de respuesta de las reclamaciones ha sido el siguiente a lo largo de los últimos años

AÑO	2015	2016	2017	2018	2019
Tiempo medio de respuesta (días)	30,4	23,2	34,3	32,9	30,8

11. De igual modo, reiterar lo indicado en anteriores informes, la respuesta a las reclamaciones se realiza de forma muy personalizada en relación al contenido de la reclamación y del reclamante y por lo tanto, se requiere de un proceso más detallado de elaboración.
12. Se han respondido todas las Reclamaciones que han llegado a nuestro Departamento y por tanto, no ha quedado ninguna reclamación sin responder.
13. Por último, aunque cuantitativamente no es muy significativo, es oportuno señalar que se ha pasado de 1 felicitación en el año 2018 a 5 felicitaciones en el año 2019. Es para nosotros un motivo de satisfacción ya que la capacidad de resolución de lo planteado en las reclamaciones (personas en situación de calle) no está del todo en nuestra mano.

### PROCESO DE GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES.

Seguidamente se procede a presentar el proceso de Gestión de las Reclamaciones en el marco de nuestra Dirección General.



Como se ha indicado anteriormente, la respuesta que se elabora está muy individualizada a la propia reclamación y a su contenido. Por otra parte, el contenido de la respuesta parte de los servicios intervinientes y el Departamento procede a su redacción y formateo final. Como consecuencia, el tiempo de respuesta se suele situar en unos 7 días.

**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.

a) Coordinar las respuestas que se proporcionan desde diferentes servicios a una misma reclamación. Esta propuesta debe ser coordinada y asumida desde el Servicio Central de Reclamaciones.

b) Revisión conjunta de las reclamaciones que se reiteran. En este caso, sería oportuno tanto para la primera propuesta como para esta, establecer un sistema de coordinación operativo entre todos los servicios que respondemos a reclamaciones conjuntas.

c) En el marco de nuestro Departamento se ha establecido un sistema de seguimiento y control interno del proceso de respuesta para evitar retrasos en la respuesta y sobre todo, evitar que se quede alguna reclamación sin responder.

d) Sería una importante Área de Mejora de cara al futuro, pero a su vez compleja, realizar un análisis de contenido de las reclamaciones. Esto permitiría diseñar los contenidos de futuras Campañas de Sensibilización

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

a/ Como consecuencia de las reclamaciones de impacto de los centros. Se ha mejorado el traslado de las reclamaciones a los mismos para que mejoren sus programas de reducción de impacto.

b/ Análisis de las reclamaciones sobre los Asentamientos para mejorar la intervención en los mismos a través de los mediadores.

c/ Incorporación de mejoras en el proceso de gestión de las Reclamaciones en el marco del propio Departamento. Establecimiento de interlocutores en la central de Samur Social y en el propio Departamento

**3.1. Las Reclamaciones en la Carta de Servicios**

Se adjunta, como información complementaria, el compromiso que se recoge en la Carta de Servicios de Samur Social sobre las Reclamaciones y su respuesta. El cuadro que se adjunta forma parte de la evaluación de la carta de Servicios realizada del año 2019. Como puede observarse, se procede a una nueva redacción del compromiso y por otra parte, se indica una cierta desviación en relación a la consecución del mismo. Se señala la causa y como consecuencia en nuestro Área de Mejora se ha establecido alguna línea de respuesta a dicha desviación.

<p><b>Compromiso 9</b> Contestaremos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 3 meses.</p> <p><b>Modificado</b> Contestamos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 3 meses.</p>						
Indicadores asociados	Periodicidad de seguimiento	Están-dar 2019	Dato 2019	Están-dar 2020	Causas incumplimiento anual	Acciones correctivas
9.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Samur Social. <i>Indicador informativo.</i>	ANUAL	----	767	-----		
9.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Samur Social contestadas como máximo en 30 días.	ANUAL	60%	56,63%	60%	La causa de la referida desviación está en el cambio de Corporación ya que en los meses de junio y julio se han producido cambio de directivos (Director General y Subdirector General), los cuales tienen la competencia de validar y firmar las reclamaciones	Se propone Estudiar esta situación con los responsables del SYR para que no vuelva a ocurrir en situaciones parecidas de ausencia de directivos.
9.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. <i>Modificado</i> Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Samur Social contestadas en 2 meses.	ANUAL	100	100	100		

28 de febrero de 2020

Alejandro Gonzalo López Pérez

Director General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social



**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES



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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Se han recibido en la Dirección General de Mayores, durante año 2019, las SyR, por los siguientes motivos:

TAD
Trato recibido
Retraso en acudir al domicilio
Copago/recibo /aportación usuario
Mal funcionamiento entidad/personal
No conforme con las prestaciones
Supuestos hurtos/desperfectos
Distintos motivos relacionados con la gestión

SAD
Trato recibido
Supuestos hurtos/desperfectos
Retraso en acudir al domicilio
No conforme con las prestaciones
Mal funcionamiento entidad/personal
Copago/recibo/aportación usuario
Cambios auxiliares/horarios
Horas asignadas/horas prestadas
Incumplimiento de horarios
Distintos motivos relacionados con la gestión

COMIDA A DOMICILIO
Calidad comida
Distribución reparto/retrasos
Mal funcionamiento entidad/personal
Trato recibido
Distintos motivos relacionados con la gestión

CENTROS DE DÍA ( asistenciales)
Respiro familiar
Servicio de fisioterapia preventiva
Transporte
Ruta de recogida
Atención personal



Atención sanitaria, preventiva y rehabilitación
Alimentación
Aportación usuario
Instalaciones
Distintos motivos relacionados con la gestión

CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES ( de ocio)
Planificación y coordinación
Podólogos
Tarjeta Madrid Mayor
Atención personal
Actividades
Distintos motivos relacionados con la gestión

DEPENDENCIA
Atención a la Dependencia.

## ENTRADA

### Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL DE MAYORES	Sugerencia	48
	Reclamación	598
	Felicitación	38
	<b>Total</b>	<b>684</b>

### Canal de entrada

Unidad (Actual)	Tipo Canal de Entrada	Número Solicitudes	% Total
DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES	Telemático	143	20,91%
	Teléfono	293	42,83%
	Presencial	232	33,92%
	Correo postal	16	2,34%
	<b>Total</b>	<b>684</b>	<b>100,00%</b>





## CLASIFICACIÓN DE LAS SYR

### Materias y submaterias

Unidad	Materia	Submateria	Total
DIRECCION GENERAL DE MAYORES	Atención Ciudadana	Página Web	1
		Cita previa	3
		Teléfono 010	1
		Sede Electrónica	1
		<b>Total</b>	<b>6</b>
	Atención Social Primaria y ayudas sociales	Ayudas sociales	33
		Atención Social Primaria	29
		<b>Total</b>	<b>62</b>
	Servicios Sociales	Programas municipales	3
		Centros municipales de integración	1
		Servicio de Ayuda a Domicilio (SAF)	2
		Servicios de ayudas a domicilio	335
		Teleasistencia	102
		Atención a la dependencia	11
		Centros de día (asistenciales)	54
		Centros municipales de mayores (de ocio)	105
		Centros Residenciales Familia y Menores	2
		<b>Total</b>	<b>615</b>
	Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	<b>Total</b>		



### Localización por Dependencia municipal o Distrito

Unidad	Dependencia Municipal	Total
DIRECCION GENERAL DE MAYORES	SIN CALIFICAR	572
	Centro de día Fray Luis de León	2
	Centro de día Santa Engracia	2
	Centro de día Asispa Nueva Edad	1
	Centro de día Aurora Villa	1
	Centro de día Canal de Panamá	1
	Centro de día Esfinge	1
	Centro de día Florencia	1
	Centro de día Francisco de Goya	1
	Centro de día Guindalera	2
	Centro de día Juan Pablo II	3
	Centro de día Loyola de Palacio	1
	Centro de día Luis Peidró	1
	Centro de día Madrid	2
	Centro de día Magdalena	1
	Centro de día Margarita Retuerto	1
	Centro de día Miguel Delibes	1
	Centro de día Moratalaz	1
	Centro de día Orcasur	1
	Centro de día Pablo Casals	1
	Centro de día Pamplona	1
	Centro de día Sanivida Arganzuela	2
	Centro de día Sanivida Puente de Vallecas	1
	Centro de día Teresa de Calcuta	3
	Centro de día Villa de Vallecas	1
	CMM Alfonso XII	1
	CMM Casa del Reloj	2
	CMM Ciudad de Méjico	2
	CMM Huerta de la Salud	30
	CMM Islas Jarvi	2
	CMM Jose Manuel Bringas	20
	CMM La Guindalera	1
	CMM La Vaguada	11
	CMM Nuestra Señora de la Merced	1
	CMM Roger de Flor	1
	CMM San Benito	1
	CMM San Filiberto	1
	CMM San Luciano	2
	CMM Santa Eugenia	1
	CSS PABLO CASALS	1
	CSS SAN DIEGO	1
CSS SANTA HORTENSIA	1	
<b>Total</b>	<b>684</b>	



		Total Activas	Archivada sin respuesta	Contestada	No admitida	Total Terminadas	Total Entrada
DIRECCION GENERAL DE MAYORES	Felicitación	0	0	37	1	38	38
	Reclamación	37	48	473	40	561	598
	Sugerencias	2	0	44	2	46	48
	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>48</b>	<b>554</b>	<b>43</b>	<b>645</b>	<b>684</b>

**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.

Tras el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2019, en este apartado se indican las áreas en la que pueden desarrollarse acciones de mejora,

**2.1.-Áreas de Mejora CMM:**

**Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2019**

**Actuación 1:** Abordar el cambio de modelo de Centros Municipales de Mayores y el cambio de los criterios de acceso a los mismos.

**Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:**

**Actuación 1:** Abordar el cambio de modelo de Centros Municipales de Mayores y el cambio de los criterios de acceso a los mismos.

Se mantienen las mismas por ser actuaciones de continuidad.

**2.2.- Áreas de Mejora CD**

**Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2019**

**Actuación 1:** Continuar con el proceso de impulsar el uso de la línea fría en los caterings de los Centros de Día.



**Actuación 2:** Abordar estudio nutricional y de calidad de la alimentación en los Centros de Día.

**Actuación 3:** Continuar con la revisión y supervisión de los protocolos y exigencias del Pliego en relación con el Servicio de transporte en Centros de Día.

### Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

**Actuación 1:** Continuar con el proceso de impulsar el uso de la línea fría en los caterings de los Centros de Día.

**Actuación 2:** Abordar estudio nutricional y de calidad de la alimentación en los Centros de Día.

**Actuación 3:** Continuar con la revisión y supervisión de los protocolos y exigencias del Pliego en relación con el Servicio de transporte en Centros de Día.

Se mantienen las mismas por ser actuaciones de continuidad.

## 2.3 SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

### Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2019:

#### Áreas de Mejora

**Actuación 1:** Continuar con la revisión de los protocolos aplicados por las entidades SAD para el cambio del equipo auxiliar.

**Actuación 2:** Abordar con las entidades SAD, la mejora en la transmisión de información entre el equipo coordinador, el equipo auxiliar, y el equipo auxiliar con las personas usuarias, ante cambio de profesionales.

### Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

**Actuación 1:** Continuar con la revisión de los protocolos aplicados por las entidades SAD para el cambio del equipo auxiliar.

**Actuación 2:** Abordar con las entidades SAD, la mejora en la transmisión de información entre el equipo coordinador, el equipo auxiliar, y el equipo auxiliar con las personas usuarias, ante cambio de profesionales.

Se mantienen las mismas por ser actuaciones de continuidad.



## 2.4 SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TAD)

### Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2019:

#### Áreas de Mejora

**Actuación 1:** Abordar con las entidades TAD, la atención prestada ante peticiones de ayuda.

**Actuación 2:** Continuar con los controles periódicos de los tiempos y plazos recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (plazos de instalación, averías, desplazamientos, etc.)

**Actuación 3:** Continuar con la escucha de audios y seguimiento de actuaciones.

### Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

**Actuación 1:** Abordar con las entidades TAD, la atención prestada ante peticiones de ayuda.

**Actuación 2:** Continuar con los controles periódicos de los tiempos y plazos recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (plazos de instalación, averías, desplazamientos, etc.)

**Actuación 3:** Continuar con la escucha de audios y seguimiento de actuaciones.

Se mantienen las mismas por ser actuaciones de continuidad.

## 2.5 PROGRAMACIÓN, EVALUACIÓN Y DESARROLLO

### Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2019:

**Actuación 1:** Solicitar a la Comunidad de Madrid el establecimiento de un protocolo de colaboración para personas mayores con necesidades simultáneas sociales y de salud.

**Actuación 2:** Seguir avanzando en el abordaje de la vulnerabilidad en personas mayores con riesgo de maltrato y aislamiento.

**Actuación 3:** Dar mayor información a la ciudadanía sobre los recursos para las personas mayores que viven solas.



## Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

**Actuación 1:** Solicitar a la Comunidad de Madrid el establecimiento de un protocolo de colaboración para personas mayores con necesidades simultáneas sociales y de salud.

**Actuación 2:** Seguir avanzando en el abordaje de la vulnerabilidad en personas mayores con riesgo de maltrato y aislamiento.

**Actuación 3:** Dar mayor información a la ciudadanía sobre los recursos para las personas mayores que viven solas.

Se mantienen las mismas por ser actuaciones de continuidad.



## **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2019**

Las acciones y medidas realizadas durante el año para la corrección de las sugerencias y reclamaciones se han ajustado a las propuestas de actuación planificadas para el año 2019, en cada uno de los servicios prestados por la Dirección General de Mayores.

Madrid 4 de marzo de 2020

**EI DIRECTOR GENERAL DE MAYORES**

Juan Carlos Pérez Aguilar



**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCION GENERAL DE FAMILIAS, INFANCIA,  
EDUCACION Y JUVENTUD.

---





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 presente Informe es analizar las sugerencias y reclamaciones recibidas en esta Unidad Gestora durante el año 2019.

Con su elaboración se 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

La Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, que depende del Área de Familias, Igualdad y Bienestar social, se divide en dos Subdirecciones Generales:

- La Subdirección General de Familias e infancia, cuya área de actividad son los **Servicios Sociales**, y su correspondiente bloque de análisis, las ayudas sociales y los servicios sociales, dirigidos a colectivos específicos, que realiza a través de proyectos de prevención y protección.
- La Subdirección General de Educación y juventud, cuya área de actividad, **Educación y Juventud**, tiene asociada el bloque de análisis que dirige su atención a los centros, actividades y recursos socioeducativos, el mantenimiento y recursos humanos en Centros públicos escolares, la coordinación y gestión de enseñanzas artísticas y proyectos dirigidos a Juventud.

Durante el año 2019 se han recibido en la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, un total de 386 SyR, de los cuales, 68, son sugerencias, 294, son reclamaciones y 24, felicitaciones.

En función de las competencias atribuidas a la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, se realizará el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, recibidas durante el año 2019, de acuerdo con los bloques de análisis expuestos y las correspondiente submaterias del sistema SyR, que diferencia los servicios o centros municipales donde se desarrollan las actividades y programas, y los motivos y causas que han ocasionado la apertura de los expedientes SyR.



Principales motivos y causas planteadas por los ciudadanos de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

MATERIA	SUBMATERIA	MOTIVOS
FAMILIA E INFANCIA	Centros Residenciales	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades en la convivencia dentro del Centro y de comunicación con el equipo de profesionales.</li> <li>• Diferencias en el trato recibido por parte del equipo directivo y en el cumplimiento de la normativa.</li> <li>• Malestar por no sentir escucha activa por parte de los profesionales.</li> </ul>
	Centros Atención Infancia	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugerencia sobre medida de protección adoptada en relación a una menor(nieta)</li> <li>• Escrito dirigido al portavoz de Ahora Madrid</li> <li>• Reclamación sobre el estado de los equipamientos de los SS</li> <li>• Escrito dirigido a una empleada del CAI 12</li> <li>• Reclamación dirigida a los técnicos del CAI 9, afirmando que asiste a las citas y estos dicen lo contrario.</li> <li>• Reclamación sobre actuación profesional en CAI y reivindicación de los derechos de los niños.</li> <li>• Reclamación Centro Infancia, C/ Vallehermoso, 84</li> </ul>
	Casa Grande	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamación sobre tramo de edad a la que se dirige, 0-4 años, entendiendo que habría que ampliarlo.</li> <li>• Reclamación por la desinformación sobre el acceso a los talleres, que se organizan en los centros, y el aforo permitido.</li> <li>• Reclamación dirigida a la Casa Grande de Ciudad Lineal por no disponer de aire acondicionado.</li> <li>• Sugerencia: ampliar el horario de lunes a viernes 11-13h, ya que ahora solo abren martes y jueves por la mañana.</li> </ul>



	<p><b>Felicitaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Felicitación, que indica lo adecuado del recurso para conseguir el apoyo a la crianza y la socialización de las familias con niños y niñas de corta edad.</li></ul>
<p><b>Centro Apoyo Familiar</b></p>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sugerencia: abrir un nuevo CAF en Arganzuela, para no tener que desplazarse al de otro distrito.</li><li>• Sugerencia: Que se habilite en el distrito de San Blas un Centro de apoyo a familias, con más atención a hombres en situación de maltrato.</li><li>• Reclamación por deficiencias en las instalaciones del CAF 2.</li><li>• Desacuerdo con la intervención profesional y con la atención recibida (4). Hacen referencian a la actuación de los profesionales que ha dado lugar a desacuerdos por parte de las personas que han interpuesto las reclamaciones, todas han sido estudiadas con la mayor objetividad por parte de la dirección del centro, y por parte del Departamento de Familia</li><li>• Por error del CAF se le indicó a la usuaria una fecha equivocada a la que tenía que asistir para participar en uno de los grupos que se organizan desde el Centro (1)</li><li>• Una persona solicita la baja en el recurso y la eliminación de sus datos de carácter personal (1).</li><li>• Otra persona reclamaba que el cartel que identifica al CAF está puesto en un sitio poco visible.</li></ul> <p><b>Felicitaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Una de ellas hacía referencia a los Bancos del Tiempo, planteando la elaboración de nuevos folletos y de renovación de su imagen. Actualmente y con la elaboración del nuevo contrato en marcha, se está analizando este servicio</li><li>• Y la otra, planteaba cuestiones que no están relacionadas directamente con las competencias del Departamento de Familia ya que se centraba en las necesidades especiales que tienen las familias monoparentales.</li></ul>



	<p><b>Centro de Intervención Parental</b></p>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamación por no haber tenido información desde el mes de junio sobre su proceso de intervención.</li> </ul>
	<p><b>Puntos de Encuentro Familiar (PEF)</b></p>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listas de espera por lo que no es posible iniciar el régimen de visitas de manera inmediata. (1)</li> <li>• Ubicación del PEF en localidad distinta a la residencia de la usuaria. (3)</li> <li>• Desacuerdo con algunas de las intervenciones profesionales. (5)</li> <li>• Otros: corrección datos de identificación trasladados desde el Juzgado.(1)</li> </ul>
	<p><b>Servicio de ayuda a domicilio para familias y menores (SAF)</b></p>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamación relacionada con la mala actuación de una auxiliar en el servicio.</li> <li>• Reclamación sobre el contenido de la información general del servicio que consta en la página web municipal, y no ajustarse a las situaciones particulares.</li> </ul>
	<p><b>Ayuda a familias</b></p>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamación sobre ayuda IBI presentada en 2017</li> <li>• Reclamación sobre la ausencia de convocatoria de ayudas IBI 2018</li> </ul>
	<p><b>Banco del tiempo (CAF)</b></p>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugerencia: mejorar la difusión sobre los Bancos del tiempo y la imagen de esta en los folletos.</li> </ul>
<p><b>EDUCACION Y JUVENTUD</b></p>	<p><b>Actividades Educativas</b></p>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de la gestión telemática en la solicitud de actividades.</li> <li>• Aumento de la comunicación con los centros para la organización de las actividades de “Madrid un libro abierto”.</li> </ul>



<b>Centros educativos municipales</b>	<b>Sugerencias y Reclamaciones</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Problema en el funcionamiento del sistema de calefacción en la Escuela Municipal de Música "Maestro Barbieri".</li><li>• Aumento de plazas para la escuela de música de Villa de Vallecas.</li><li>• Instalación de Red Wifi en la Escuela Municipal de Música "El Capricho".</li><li>• Apertura de cursos de lenguaje musical e instrumentos en horario de mañana en la Escuela Federico Chueca.</li><li>• Fallo puntual en la sede electrónica para la inscripción en las escuelas de músicas.</li></ul> <b>Felicitaciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Creación de una nueva Escuela de Música en el Distrito de Moratalaz.</li><li>• Grupo de percusión de la Escuela Municipal de Música Maestro Barbieri.</li></ul>
<b>Campamentos</b>	<b>Sugerencias y Reclamaciones</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Incremento en la oferta de plazas para campamentos tanto de alumnos/as ordinarios, como de alumnos/as con necesidades educativas especiales.</li><li>• Modificación de los plazos para la solicitud de plaza, que posibilite encontrar una alternativa en caso de que ésta sea denegada.</li><li>• Fallo puntual en la gestión telemática para la solicitud de vacaciones de verano en el centro de la paloma en Cercedilla.</li><li>• Revisión de los criterios de la adjudicación de plaza.</li><li>• Mejora laboral de los monitores por parte de la empresa gestora.</li><li>• Aumento la programación de campamentos para chicos y chicas de entre 12 y 16 años.</li></ul> <b>Felicitaciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Buena gestión del campamento de verano Nuestra Señora de la Paloma.</li></ul>
<b>Centros abiertos</b>	<b>Sugerencias y Reclamaciones</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ampliación del horario de tarde en los centros educativos en inglés.</li><li>• Mejora de la difusión de la información para la solicitud de plaza.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modificación del formulario de solicitud de plaza para que permita seleccionar al menos 3 colegios.</li><li>• Aumento de plazas para los centros abiertos en inglés en los distritos con mayor demanda.</li><li>• Incidencia en la realización de algunas actividades debido a las obras que se estaban realizando en el centro.</li><li>• Revisión de los criterios de baremación para la adjudicación de plaza, de modalidad ordinaria y de necesidades educativas especiales.</li><li>• Incidencia en los pagos y devoluciones de cuotas.</li></ul>
<b>Escuelas Infantiles</b>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Necesidad de la estabilidad del equipo educativo en las escuelas.</li><li>• Retraso en la apertura de las nuevas escuelas infantiles.</li><li>• Servicios mínimos excesivos decretados en la huelga del 8 de marzo.</li><li>• Creación de nuevas escuelas en barrios con mayor demanda.</li><li>• Revisión de los criterios de baremación en el proceso de admisión.</li><li>• Fallo puntual en la sede electrónica para la solicitud de plaza en el proceso de admisión.</li><li>• Problema en el funcionamiento del sistema de calefacción y aire acondicionado de la E.I. Sabina, E.I. El Tren de Arganda, E.I. Veo Veo y E.I. Doña Francisquita.</li></ul> <p><b>Felicitaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de las Escuelas Infantiles Municipales.</li><li>• Personal educativo de la Escuela Infantil Municipal "El Fresno".</li></ul>
<b>Juventud</b>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fallo puntual en la gestión telemática para presentar las solicitudes.</li><li>• Aumento de la difusión de información por diferentes vías.</li><li>• Reducción del exceso de ruido al realizar las actividades en los centros juveniles situados en el Distrito Barajas y Distrito Chamberí por las molestias ocasionadas a algunos vecinos.</li><li>• Cuidado del entorno e instalaciones por parte de los usuarios del centro juvenil de Tetuán.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apertura de nuevos centros Juveniles.</li></ul> <p><b>Felicitaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Buena gestión y actividades realizadas en el centro juvenil de Tetuán.</li><li>• Representación teatral realizada en el punto joven de Tetuán.</li></ul>
--	--

## 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.

Identificadas las áreas de mejora, a lo largo del 2019 se han adoptado las siguientes medidas para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos.

### MATERIA: FAMILIA E INFANCIA

De los tres Departamentos de la Subdirección General de Familias e infancia, dos de ellos han recibido Sugerencias y Reclamaciones, los detallamos a continuación:

El **Departamento de Protección a la Infancia** ha recibido 17 Sugerencias y Reclamaciones. Ninguna Felicitación.

Tres de estas reclamaciones no corresponden a la gestión de los servicios de este departamento. Están dirigida a Recursos Residenciales que este Departamento Subvenciona.

Se han respondido a todas las reclamaciones en tiempo y forma de acuerdo a lo recogido en la Carta de Servicios de los Centros de Atención a la infancia.

### CENTROS DE ATENCION A LA INFANCIA:

Los Centros de Atención a la Infancia (CAI) son los servicios de atención social especializada que, junto con los Servicios de Atención Social Primaria (Centros de Servicios Sociales), configuran la red municipal de protección a menores en la ciudad de Madrid. Contribuyen a la detección de las situaciones de riesgo y desprotección de los menores que residen en el





municipio de Madrid y ofrecen servicios de apoyo y atención especializados a los menores en situación de riesgo grave o presunto desamparo y a sus familias. Pretenden, en suma, garantizar el buen trato a los menores y la preservación familiar mediante el acompañamiento, la supervisión y el tratamiento especializado aplicando estrategias psicológicas, educativas y sociales. Desde estos centros y a través de la Comisión de Apoyo familiar, órgano colegiado en el que participan Atención Social Primaria, el propio Centro de Atención a la Infancia, responsables del sistema educativo y de salud de la comunidad de Madrid y técnicos del Área de Protección de Menores de la Comunidad de Madrid, se realizan propuestas de medidas de protección (guardia y tutela) a la Comisión de Tutela del Menor, cuando se considera que el menor no está debidamente atendido o protegido por sus progenitores o tutores legales. Estas propuestas, como es fácil de comprender, suelen contar inicialmente con la oposición de los progenitores con los que es preciso realizar un trabajo de concienciación respecto a los perjuicios que pueden estarse ocasionando al menor, que, en ocasiones no es bien entendido por los progenitores pudiendo dar lugar a reclamaciones.

El acceso a los CAI se realiza en la mayoría de los casos desde los Servicios de Atención Social Primaria y el acceso directo se lleva a cabo principalmente a través de la Comisión de Tutela del Menor, Juzgados y Fiscalía de Menores.

La red de CAI del Ayuntamiento de Madrid cuenta actualmente con 12 centros, integrados por equipos interdisciplinarios de profesionales (psicólogos, trabajadores sociales y educadores sociales) con formación especializada y experiencia en intervención terapéutica con menores y familias, al frente de los cuales hay un equipo directivo.

La red de Centros de Atención a la Infancia, cuenta con 204 trabajadores, 177 de ellos son personal técnico y el resto personal administrativo y de servicios

También hay que señalar que, durante 2019, los Centros de Atención a la Infancia han atendido a 14.302 menores correspondientes a 8.095 familias y a un total de 19.281 adultos.

Durante el 2019, se está valorando el traslado a otra ubicación más adecuada del CAI 5.

Asimismo, se ha realizado la compra de mobiliario nuevo para varios Centros.

Los compromisos de la Carta de Servicios y los derechos y obligaciones han quedado expuestos públicamente en todos los CAI, para facilitar la información a los usuarios.



En el **Departamento de Familia**, se han recibido felicitaciones, sugerencias y reclamaciones respecto a cinco de los servicios que se prestan: Servicio de ayuda a domicilio para apoyo a familias (SAF), Casa Grande, Puntos de Encuentro Familiar (PEF), Centro de Intervención Parental (CIP) y Centros de Apoyo a las Familias (CAF).

## **CASA GRANDE:**

Casa Grande es un equipamiento que se pone a disposición de las familias con niños de 0 a 4 años para favorecer la relación entre los pequeños y sus progenitores en un ambiente de juego y que facilita, a su vez, la relación de los padres y madres con otras familias para compartir sus inquietudes y experiencias en relación a la crianza de los niños.

En 2019 se han recibido 2 reclamaciones, 3 sugerencias y 1 felicitación.

Respecto a la reclamación sobre la climatización del centro, se dio respuesta instalando un aparato de aire acondicionado a cargo de la empresa prestadora del servicio.

La otra reclamación relacionada con la desinformación sobre el acceso a los talleres, Grande es un recurso donde no es necesaria inscripción previa a excepción de en los talleres en los que si hay que inscribirse.

Las 3 sugerencias hacen referencia a la posibilidad de ampliar los días de apertura de los centros en horario de mañana, así como aumentar la edad de acceso de los menores al recurso, situaciones ambas que vienen reguladas en el Contrato vigente que entre otras cuestiones, rige los horarios de los centros y edades de acceso de los menores. Sin embargo, el Contrato permite que si el número medio de familias que acuden al recurso supera la capacidad máxima (60 personas contabilizando niños/as y personas adultas), durante tres meses sucesivos y esto impide la adecuada y correcta prestación del servicio e incluso el acceso al mismo, en los días de apertura y horarios establecidos, se podrán ampliar los horarios y días de atención de mañana.

Por las características del recurso, que es de baja exigencia y de libre acceso, sin tener que adscribirse a un horario concreto, entra dentro de lo posible que en algún momento se supere al aforo y no podamos permitir el acceso de más familias. El problema es si esto sucede con relativa frecuencia.

Para la determinación de esta situación se utiliza como indicador, un registro diario identificativo de las familias que acuden al recurso, que permite directamente analizar la



frecuencia con que estas situaciones se producen y poder documentarlas. Esto nos permitirá adaptar mejor los horarios, valorar una posible modificación de contrato e introducir alguna otra medida respecto a las familias como pudiera ser pedirles más concreción acerca de sus horarios de preferencia (mediante reservas o adjudicación de tiempos) así como facilitar y visibilizar, información sobre las horas de más intensidad.

La felicitación indica lo adecuado del recurso para conseguir el apoyo a la crianza y la socialización de las familias con niños y niñas de corta edad.

## **CENTROS DE APOYO FAMILIAR:**

Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) son dispositivos interdisciplinares y especializados que ofrecen apoyo a las familias para afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de sus funciones parentales y para prevenir y ayudar a resolver situaciones de crisis o conflictividad familiar. También se realizan actividades formativas para la familia y se fomenta la participación comunitaria.

En 2019 se han recibido 20 reclamaciones, 2 sugerencias y 12 felicitaciones. Cabe destacar que 9 reclamaciones, están motivadas por un mismo hecho.

Con respecto a las 20 reclamaciones recibidas:

En 2018, con el fin de mejorar las instalaciones del CAF 2, se trasladó el centro a un nuevo edificio, sito en la calle Ramón Power 54. Veinte de las reclamaciones que se recibieron en 2018 estuvieron relacionadas con este hecho. En concreto aludían a las condiciones deficitarias del local y que afectan a la privacidad de la intervención con las familias. Durante el 2019 son 9 las reclamaciones con respecto a esta situación. Se han elaborado informes de las deficiencias detectadas a diferentes instancias y se ha determinado el cambio de local para cuando sea posible.

Se valora positivamente que 4 de las reclamaciones recibidas, solicitan que se creen nuevos CAF en los distritos donde residen las personas que presentan la queja.

El resto de las reclamaciones (7) que aludían a desacuerdo con la intervención profesional y con la atención recibida (4). Hacen referencian a la actuación de los profesionales que ha dado lugar a desacuerdos por parte de las personas que han interpuesto las reclamaciones,



todas han sido estudiadas con la mayor objetividad por parte de la dirección del centro, y por parte del Departamento de Familia

La reclamación relacionada con que el CAF le dio una cita equivocada, la asumió el Centro. Y la que tiene que ver con la eliminación de datos de carácter personal de una persona que solicitó baja en el recurso, se procedió a eliminar la información solicitada y se bloqueó su expediente, indicándoles que esta nueva situación era compatible con una futura atención en el momento que deseara acudir de nuevo a este recurso municipal.

La reclamación que tenía que ver con el cartel de acceso al Centro, se notificó al servicio de mantenimiento modificando la ubicación del mismo.

Teniendo en cuenta que son 47.712 personas que se han beneficiado de este servicio, las personas que han reclamado suponen un 0,4%.

Durante el 2019 se han incrementado las felicitaciones, que han pasado de 8 a 12, once de ellas iban dirigidas a los profesionales de los centros por la atención prestada, y una se refería al Taller de Duelo, dirigido a familias que han sufrido la pérdida de un ser querido.

## **CENTRO DE INTERVENCION PARENTAL:**

Durante 2019 se han recibido 4 reclamaciones, todas ellas de la misma persona y todas ellas en relación con el servicio de Coordinación Parental del que es usuaria, y más concretamente en torno al hecho de tener que desplazarse a Madrid.

Las familias que acuden a Coordinación Parental, son derivadas mediante sentencia judicial, por lo que no es un servicio de libre acceso. Eso supone que las condiciones están sujetas a lo establecido en sentencia judicial, por lo que no es competencia del CIP introducir modificaciones. No obstante, se traslada los motivos de queja y se le da todas las facilidades de comunicación, llegando incluso a mantener entrevistas telefónicas. Finalmente se le orienta a que si persisten sus dificultades para poder implicarse en el proceso de Coordinación Parental, debe ponerse en contacto con el magistrado del Juzgado de Primera Instancia de Madrid que ha derivado a la familia a este servicio.



## PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR:

Los Puntos de Encuentro familiar (PEF) son dispositivos destinados a facilitar el desarrollo del régimen de visitas de los y las menores con sus familias, tras situaciones de ruptura de la convivencia familiar, garantizando el derecho de las/los menores a relacionarse con sus progenitores y/o familia extensa. A estos dispositivos se accede por derivación de los órganos judiciales y administrativos, esto es: Juzgados de Familia, Juzgados de Violencia sobre la Mujer, Comisión de Tutela del Menor y Centros de Atención a la Infancia.

En 2019 se han recibido 10 reclamaciones, interpuestas por 7 personas y afectan a los 3 Puntos de encuentro Familiar (PEF).

Siendo 1.881 los adultos atendidos en 2019, las personas que han presentado una o más reclamaciones representan el 0,37 %

Las reclamaciones motivadas por la ubicación del PEF corresponden a una misma persona y se debe a que la usuaria reside fuera de la Comunidad de Madrid, situación sobre la que el Juzgado derivador ya se pronunció desde el inicio con claridad, estableciendo que, a pesar de dichas dificultades, la usuaria tenía que acudir a este Servicio.

La reclamación por demora en la lista de espera apunta al problema de incapacidad de los centros para absorber, de manera inmediata, toda la demanda que se genera en los juzgados y en instancias administrativas competentes para establecer régimen de visitas en PEF.

No obstante, en este caso el tiempo de espera indicado en la reclamación (3 años) no se corresponde con la realidad, puesto que desde la entrada de su expediente en el PEF y su reclamación la demora era de tres meses.

En cuanto a los motivos relacionados con la actuación de los profesionales que ha dado lugar a desacuerdos por parte de las personas que han interpuesto una o más quejas, todas han sido estudiadas con la mayor objetividad y en ninguna se ha encontrado que tuvieran una base objetiva.

Finalmente, la queja referida a los datos de identificación incorrectos, en realidad es una comunicación de la usuaria indicando que el juzgado trasladó estos con un error, se toma nota y se procede a su modificación.



## **SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO CON MENORES:**

El Servicio de Apoyo a Familias con Menores (SAF) es una prestación básica de los Servicios Sociales para la ayuda a domicilio que tiene como misión favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral y apoyar la atención del menor en su propia familia, compensando y complementando los déficits familiares, sin sustituir la responsabilidad familiar.

En 2019 se han recibido 3 reclamaciones, interpuestas por 2 personas que representan un 0,2% ya que en el Servicio de Apoyo a Familias con menores en 2019 se han atendido a 913 familias.

En el caso de la mala actuación de la auxiliar, la entidad prestadora reconoció desde el primer momento los hechos y procedió a abrir expediente a su trabajadora que se resolvió finalizando su relación laboral.

En cuanto a la información ofrecida en la página Web, ciertamente las condiciones generales que figuran, no trascienden a cada caso concreto, y dada la particularidad de la situación de la persona que interpuso la reclamación, esta no entendía el motivo por el que no se valoró adecuado el servicio en su caso. Para solucionar la deficiencia, se procedió a modificar parcialmente el texto de la página web con la finalidad de que fuera más claro y concreto.

## **AYUDAS SOCIALES:**

Se ha producido una disminución importante con respecto al año 2018, pasando de 18 SYR a 1, esto es en parte debido a que durante 2019, no ha habido convocatoria pública para la concesión de ayudas sociales dirigidas a vecinos de Madrid con escasos recursos para colaborar en sus gastos por vivienda habitual.

## **MATERIA: EDUCACIÓN Y JUVENTUD**

### **CAMPAMENTOS:**

- Ajuste de la planificación del proceso de presentación de solicitudes y formalización de plazas del Centro de vacaciones de Cercedilla, con el programa de Centros



Abiertos en inglés, para facilitar la elección de las familias interesadas en ambos recursos.

- Revisión del procedimiento del sorteo, que se realiza extrayendo una letra para la ordenación de la adjudicación de plazas, por orden alfabético.

## **CENTROS EDUCATIVOS MUNICIPALES:**

- Mejora de la divulgación e información de las Escuelas Municipales de Música y Danza dirigida a los ciudadanos.
- Ampliación de los sistemas de información y comunicación con los alumnos/as de las Escuelas Municipales de Música y Danza.
- Dotación de instrumentos musicales, accesorios y audiovisuales para las Escuelas Municipales de Música y Danza.
- Apertura de dos nuevas Escuelas en el distrito de Moratalaz y Ciudad Lineal, lo que supone aumentar la oferta de unas 900 plazas en la red municipal.
- Solicitud para la instalación de Wifi en las Escuelas Municipales de Música y Danza al IAM.

## **CENTROS ABIERTOS- EDUCACIÓN Y JUVENTUD:**

- Ajuste del plazo de entrega del informe psicopedagógico que deben aportar los menores con necesidades educativas especiales (requisito que establece la convocatoria para los menores de esta modalidad) al plazo de presentación de solicitudes, para confirmar el cumplimiento de los requisitos de las familias solicitantes de esta modalidad, antes de la adjudicación de las plazas.
- Revisión de la distribución de la oferta de plazas en los períodos de verano para atender a los Distritos con mayor demanda.
- Coordinación con las Juntas de Distrito y la Comunidad de Madrid la cesión de colegios sin obras previstas durante el desarrollo de las actividades.
- Aumento de la supervisión técnica del desarrollo de las actividades.
- Valoración del aumento de la programación de actividades en inglés.



- Aumento del número de plazas para los centros abiertos especiales en los periodos vacacionales.

#### **ESCUELAS INFANTILES:**

- Previsión de construcción de 7 Escuelas Infantiles Municipales (dos en Centro, una en Retiro, Villaverde, San Blas, Vicálvaro y Villa de Vallecas) con un total de 841 nuevas plaza, de las cuales 193 plazas estarán disponibles en septiembre de 2020.
- Mejora de la gestión telemática y la aplicación de gestión con la ampliación del alcance del proyecto. Mejora de la dotación informática de las escuela infantiles.

#### **JUVENTUD:**

- Búsqueda de resolución de conflictos para una buena convivencia comunitaria, en los centros juveniles que lo han requerido.
- Mejora en la difusión y actualización de la información por los diferentes canales más utilizados.
- Valoración de la apertura de Nuevos Centros Juveniles.

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

#### **MATERIA: FAMILIA E INFANCIA**

##### ***Departamento de Protección a la Infancia:***

Teniendo en cuenta la especificidad del trabajo de los profesionales de los CAI y el número de los mismos, se considera que 14 reclamaciones a lo largo de un año no es un dato significativo, ya que supone que han reclamado un 0,2% de las familias atendidas a lo largo de 2019.

De acuerdo con las reclamaciones recibidas a lo largo del año, se ha conseguido ofrecer respuesta en su mayoría de la siguiente forma:

- Con la compra de mobiliario para los Centros, lo que ha supuesto una mejora en las condiciones de los CAI y por tanto hacia los usuarios de estos Centros.





- Se ha incrementado la facilidad en el acceso a la información sobre derechos y obligaciones de los usuarios, considerando de máximo interés tanto para los usuarios como para los profesionales de los mismos.

### ***Departamento de Familia:***

El recurso denominado “Casa Grande”, de reciente creación, ha unido esfuerzos y en 2020 se ha estimado oportuno apoyar la propuesta llegada desde Participación Ciudadana, Proyectos Participativos, para abrir más centros con objetivos similares a los que tiene Casa Grande.

Teniendo en cuenta que son 3.221 familias las que se han beneficiado de este servicio, las personas que han reclamado suponen un 0,6%.

Las reclamaciones recibidas en relación a la actuación de los profesionales, de los Centros de apoyo familiar, han sido estudiadas con la mayor objetividad por parte de la dirección del centro, y por parte del Departamento de Familia

El equipo técnico desarrolla su labor en los Puntos de Encuentro familiar, bajo las premisas de objetividad, imparcialidad y neutralidad en la redacción de informes. Además, existen unas reglas de Funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar del Ayuntamiento de Madrid.

Sucede que las personas que asisten a los PEF, en ocasiones, esperan respuestas de los profesionales, que solo pueden obtener en los juzgados, como por ejemplo, una modificación de medidas.

Finalmente, la queja referida a los datos de identificación incorrectos, en realidad es una comunicación de la usuaria indicando que el juzgado trasladó estos con un error, se toma nota y se procede a su modificación

En relación a los Puntos de encuentro, existen protocolos que garantizan la calidad de los servicios que se presta y los profesionales que atienden en los CAF las posibles mejoras a realizar estimamos oportuno: Valorar la necesidad de establecer o no mecanismos de atención urgente.

Los Centros de Intervención parental, recurso creado en septiembre de 2018. En proceso de evaluación inicial. Desde su apertura no ha recibido nada más que la queja de una sola persona sobre una situación ajena a la atención y los servicios prestados desde el recurso.



Uno de los servicios más demandados, el Servicio de ayuda a domicilio con menores, ha recibido reclamaciones, que no son a nuestro entender, indicativas de un mal funcionamiento del servicio, si no que se relacionan con incidencias propias de un recurso que conlleva la prestación de servicios que por definición, están sujetos a numerosas vicisitudes por parte de las personas usuarias y de los trabajadores que realizan los servicios.

En 2019 se ha iniciado la elaboración de la Carta de Servicios del SAF y esto garantizará a los y las usuarias del servicio sus derechos y forma de reclamarlos. Incorporando entre otras mejoras, la elaboración de protocolos de funcionamiento y el establecimiento de un sistema de registro de reuniones de coordinación de las entidades prestadoras con los distritos

Las ayudas sociales, como se ha mencionado anteriormente han desaparecido a partir del 2018, por lo que no podemos realizar ninguna evaluación.

## MATERIA: EDUCACIÓN Y JUVENTUD

### **CAMPAMENTOS:**

#### ***Centro de vacaciones Nuestra Señora de la Paloma (Cercedilla):***

- Se ha conseguido aproximar los plazos de solicitudes del Centro de vacaciones de Cercedilla con el programa de Centros Abiertos en inglés.
- El procedimiento de solicitud de plazas del Centro de Vacaciones no permite realizar una adjudicación diferente al orden alfabético. Dicho procedimiento consiste en la presentación de la solicitud en los registros de los Distritos, en los restantes registros del Ayuntamiento de Madrid, o a través de las formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas, además del registro electrónico. Este sistema no posibilita la asignación de un número correlativo a las solicitudes, para realizar la asignación de las plazas a través del sorteo de un número. Para ello sería necesario el diseño de una aplicación informática que permitiera realizar la solicitud en línea y que dicha aplicación asignara un número a cada solicitud.



## **CENTROS EDUCATIVOS MUNICIPALES:**

- Mejora de la divulgación e información de las Escuelas Municipales de Música y Danza dirigida a los ciudadanos con el compromiso de su carta de servicio, mediante el personal y profesorado de las escuelas.
- A efectos de mejorar la comunicación e información a los alumnos/as de las Escuelas Municipales de Música y Danza, en octubre de 2019 se comenzaron a remitir los avisos por correo electrónico con toda la información relevante.
- En 2019 se llevó a cabo un nuevo contrato de suministro de dotación de instrumentos musicales, accesorios y audiovisuales a adjudicar por procedimiento abierto para varias Escuelas Municipales de Música y Danza.
- El Distrito de Usera acometió la sustitución de la climatización de la Escuela Municipal de Música “Maestro Barbieri”.
- Se comenzó a trabajar en la apertura de dos nuevas Escuelas en el distrito de Moratalaz y Ciudad Lineal.
- Se consultó con IAM si la instalación de Wifi en los centros es una tarea que se puede incluir como obligación del adjudicatario en los contratos de gestión o debe ser IAM quien lo acometa.

## **CENTROS ABIERTOS:**

- El cambio ejecutado ha mejorado notablemente el proceso de adjudicación de plazas a menores con necesidades educativas especiales y evitado reclamaciones de familias con solicitud de plaza de esta modalidad.
- Se ha ajustado, en la medida de lo posible la oferta de plazas a la demanda de las familias por distrito.
- A pesar de la buena disposición de todos los servicios implicados sólo se ha conseguido reducir la interferencia de las obras en una pequeña medida.



- Se ha mejorado notablemente la supervisión técnica de las actividades, realizando en cada convocatoria, visitas de seguimiento a los centros abiertos durante el desarrollo de las actividades.
- En el nuevo contrato licitado que entrará en vigor en el verano 2020 se han incorporado nuevas actividades en inglés, que deberán estar especificadas diariamente en la programación.
- En 2019 aumentaron en 140 el número de plazas para los centros abiertos en vacaciones.

### **ESCUELAS INFANTILES:**

- Inicio del funcionamiento de las 12 nuevas Escuelas Infantiles Municipales (Distritos de Moratalaz, Villaverde, Retiro, Hortaleza, Fuencarral-El Pardo, Usera, Arganzuela, Moncloa-Aravaca) con un total de 1575 nuevas plazas entre enero y noviembre de 2019.
- Realización de la gestión de admisión y matriculación de alumnado para las 12 escuelas nuevas a través de un proceso extraordinario.
- Revisión de criterios del proceso de admisión para Escuelas Infantiles dentro de los principios establecidos en la Ordenanza Municipal para Escuelas Infantiles del Ayuntamiento de Madrid, así como establecimiento de instrucciones de funcionamiento y organización de las escuelas en aspectos organizativos y pedagógicos varios.
- Mejora de la aplicación informática para la admisión y gestión de las escuelas infantiles, prevista su finalización en las fases de admisión y facturación para 2020.
- Consolidación del proyecto de alimentación saludable y sostenible en las 56 escuelas en funcionamiento antes de 2019 y planificación del asesoramiento y acompañamiento en las 12 nuevas, previsto su inicio para 2020.

### **JUVENTUD:**

- Participación en el proceso de Mediación Vecinal.
- Estudio y valoración de apertura de Nuevos Centros Juveniles.



- Para la mejora de la difusión de la información, durante el 2019 se realizaron 150 actualizaciones al mes, en los canales web, Facebook, twitter, YouTube e Instagram.

28 de febrero de 2020

Directora General de Familias, Infancia,  
Educación y Juventud



ÁREA DE: B 5-8EA B 7 8VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN G8EE-GB E-4?,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# ÁREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS



MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME ANUAL | 2019

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO

#### Información de Firmantes del Documento



MADRID

MARIA JESUS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTION DEL PATRIMONIO  
URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Emisor: FNMT-RCM-28/02/2020 13:03:03  
CSV : 9801FFD725326546



9801FFD725326546

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 2019, 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 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

Dentro de las reclamaciones presentadas durante el año 2019 a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, son las quejas relativas al estado de la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial las que obtienen un mayor número y, en consecuencia, la cuestión por la que los interesados muestran una mayor preocupación.

De este modo, como ya se ha puesto de manifiesto en informes de años precedentes (2015 a 2018), el principal área de mejora queda delimitada por el establecimiento de fórmulas de trabajo en el Servicio de Responsabilidad Patrimonial y de colaboración con otros servicios municipales, capaces de concluir la tramitación de expedientes en el plazo de los seis meses que determina la normativa.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

En aras de lograr la mejora de la calidad de la gestión de la responsabilidad patrimonial derivada del funcionamiento de los servicios públicos municipales (a excepción de la relacionada con el funcionamiento de los organismos autónomos y de las sociedades municipales), las acciones emprendidas durante el año 2019 son las que a continuación se indican:

- A partir del estudio de las memorias de gestión del Servicio de Responsabilidad Patrimonial, en ocasiones se han detectado acumulaciones de expedientes en algunas fases del procedimiento. Ello ha dado lugar a la adopción de medidas de refuerzo que han equilibrado la tramitación y mantenido el ritmo uniforme que los efectivos personales y materiales del Servicio permiten, impulsando cuando así resultaba necesario determinados trámites como las declaraciones testificales o los trámites de audiencia.
- En la cartera de proyectos del año 2019, se han iniciado los trabajos por parte del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid para iniciar la tramitación electrónica de los expedientes de Responsabilidad Patrimonial, así como la integración de las nuevas funcionalidades de firma, notificación y archivo electrónico en SIGSA.
- También por el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid se han iniciado los trabajos para la implantación de la aplicación notifica, para llevar a cabo la notificación electrónica de los trámites a los interesados en el procedimiento de responsabilidad patrimonial.



### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

La implantación de las acciones y de las medidas correctoras durante el año 2019 han dado como resultado que se haya producido una disminución en el volumen de reclamaciones formuladas por la ciudadanía a través del canal de Sugerencias y Reclamaciones, propiciado por la intensificación en la reducción de los plazos para resolver las reclamaciones de responsabilidad patrimonial iniciadas por los particulares a consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos del Ayuntamiento de Madrid, excepto el de los Organismos Autónomos y las empresas públicas, de acuerdo con los recursos personales y materiales con los que cuenta la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial. Muestra de ello, es que en el año 2018 se formularon un total de 63 sugerencias y reclamaciones, mientras que en el año 2019 su número se elevó únicamente a 36.

A pesar de la indicada disminución, el objetivo para el año 2020 viene dado por una profundización en la disminución de los plazos de resolución de las reclamaciones, para lo cual se comenzará con la implantación del expediente electrónico en SIGSA, que permitirá una mayor agilidad en la realización de los trámites administrativos en cada uno de los expedientes.

Asimismo, se dará comienzo a la implantación del sistema notifica, para llevar a cabo las notificaciones de los actos de trámite y de las resoluciones de los expedientes mediante notificación electrónica, lo que redundará en una mayor eficiencia del servicio público prestado a la ciudadanía.

Finalmente, se pretende que la transmisión de información entre la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial y las dos aseguradoras municipales (ZURICH Y ALLIANZ), sea más ágil y rápida, con el fin de coadyuvar a la resolución de los procedimientos en el plazo de seis meses establecido legalmente.

LA DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO

#### Información de Firmantes del Documento





MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE  
VÍAS PÚBLICAS DEL ÁREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y  
EQUIPAMIENTOS.

### Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Emisor: FNMT-RCM-06/03/2020 13:53:16  
CSV : 9801FFD725DD3183



MADRID



9801FFD725DD3183

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 2019, 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 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.

#### Información de Firmantes del Documento



**1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2019. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

A continuación, en primer lugar, se hará una breve descripción del marco competencial y los ámbitos sobre los que interviene este centro directivo (Dirección General de Conservación de Vías Públicas), con la finalidad de encuadrar y explicar el origen de las sugerencias y reclamaciones (SyR, de ahora en adelante) que gestiona esta dirección general como Unidad gestora.

En segundo lugar, a la vista de las competencias que tiene atribuidas se determinará cuáles de las submaterias asociadas dentro de los bloques de análisis le corresponden a esta Unidad gestora.

Y por último, se procederá a realizar el análisis de las SyR de acuerdo con los bloques de análisis y las submaterias asociadas determinadas para este centro gestor.

**1.1. Marco competencial y ámbitos afectados.-**

El Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 27 de junio de 2019 de organización y competencias del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos atribuye a la Dirección General de Conservación de Vías Públicas en su apartado octavo, las siguientes competencias:

- 1) Competencias específicas.-
  1. Planificación y coordinación de todas actuaciones y ocupaciones instalación de carácter permanente que se realicen en las vías públicas.
  2. Conservación de infraestructuras viarias e instalaciones urbanas.
  3. Gestión de la urbanización.
  4. Urbanización del espacio público.
  5. Normalización de la urbanización.
  6. Licencias, autorizaciones, concesiones y publicidad exterior.
- 2) Competencias de Patrimonio.-
  1. Inventario (como órgano responsable del epígrafe b) "Vías Públicas", del Inventario de Vías Públicas y Zonas Verdes)

Desde este catálogo de competencias delegadas la Dirección General de Conservación de Vías Públicas atiende a las infraestructuras e instalaciones públicas de la ciudad de Madrid.

De manera sintetizada, se interviene sobre 63 millones de metros cuadrados de pavimentos, 1 millón de metros cuadrados de pavimentos singulares, 65 kilómetros de carreteras y vías de gran capacidad, 327 puentes y pasarelas, 65 pasos inferiores, 30 túneles centralizados, 240.000 de puntos de luz, 5.000 puntos de suministro de energía, 500 fuentes ornamentales y más de 150 kilómetros de galerías subterráneas a lo largo y ancho de toda la ciudad de Madrid.

Se trata en todos los casos de infraestructuras de gran importancia estratégica y de responsabilidad, toda vez que un funcionamiento anormal o incorrecto de éstas genera



importantes problemas de carácter esencial en la movilidad, la seguridad ciudadana y en la accesibilidad universal.

En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid debe garantizar que los espacios públicos cumplan sus funciones de forma adecuada, como responsables de su conservación y mantenimiento y del cuidado, así como de proveer a la ciudadanía de servicios públicos como el alumbrado.

Unido a lo anterior, esta Dirección General es competente en la gestión administrativa y económica de 18.000 licencias anuales de obras en vía pública de compañías de servicios y particulares, ocupaciones anuales en vía pública de otras administraciones, instalación del alumbrado ornamental navideño, desarrollo y actualización de la normativa técnica municipal, cuadro de precios municipal, gestión de residuos, seguimiento de seguridad y salud en obras, ejecución de obras de urbanización de ejecución pública y la gestión del inventario de vías públicas, entre otras cuestiones.

La mayoría de lo descrito anteriormente, tiene un marcado carácter de servicio público esencial de prestación obligatoria para los municipios.

En términos presupuestarios, tiene su relejo en que el presupuesto de gastos consolidado de este centro directivo (excluyendo capítulo 1) alcanza los 262 millones de euros anuales, incluyendo: gastos en bienes corriente y servicios e inversiones reales en obras de mejora y rehabilitación, así como inversiones financieramente sostenibles, lo que dimensiona el volumen de actuaciones y ejecución de contratos que gestiona esta Dirección General.

Este nivel de exposición y de amplitud de actuaciones que afectan directamente al día a día de la ciudadanía de Madrid, posteriormente, tiene su reflejo sobre el importante volumen de SyR que se presentan y debe tramitar esta unidad gestora.

## 1.2. Áreas, Bloques y Submaterias del sistema SyR.-

Dentro del marco anteriormente expuesto, las Submaterias del sistema SyR que integran los bloques de análisis, contenidos en cada una de las Áreas de actividad que corresponden a esta unidad gestora, y en base a los que se debe realizar el análisis cualitativo, son las siguientes:

ÁREAS DE ACTIVIDAD	BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIA SISTEMA SyR
Espacios públicos	Desperfectos en la vía pública	Aceras y calzadas
	Alumbrado	Alumbrado

Advertir que la Submateria: "Pasarelas peatonales y pasos elevados a distinto nivel para peatones y vehículos", no está incorporada dentro de ninguno de los bloques de análisis del área de actividad de espacios públicos. Aun cuando, en el presente ejercicio, cuantitativamente su peso se ha reducido considerablemente respecto al año 2018 (de 637 presentadas en 2018 a 74 en 2019) sería una cuestión necesaria a incorporar.



Antes de realizar un análisis más pormenorizado de las cuestiones cualitativas aparejadas a las submaterias anteriormente señaladas, hay que destacar dos cuestiones que tienen su relevancia en el desarrollo del ejercicio 2019.

Por un lado, la creación del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos urbanos de la que paso a formar parte esta unidad gestora, y por otro lado, que esta unidad gestora paso a integrarse como uno de los nuevos centros Directivos independientes, con la denominación de Dirección General de Conservación de Vías Públicas. De este modo, dejo de ser una Subdirección General dependiente de la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras.

Aun cuando, estos aspectos reseñados pudieran parecer baladí, sin embargo, han tenido su incidencia sobre la gestión de las SyR en el ejercicio 2019.

### 1.3. Análisis de las SyR recibidas.-

#### 1.3.1. Cuestiones a destacar.-

Haciendo una valoración global de las cifras de sugerencias y reclamaciones que se han presentado en esta Unidad gestora en el ejercicio 2019 hay que acentuar que se ha producido una reducción del número de presentadas respecto al ejercicio 2018 de un 15,12%.

Teniendo en cuenta que desde el ejercicio 2016 las SyR presentadas se habían venido incrementando anualmente con un promedio del 34,65% resulta un dato a subrayar.

Así mismo, poner en valor la reducción en el plazo de contestación de las SyR desde su presentación que en el ejercicio 2019 se ha traducido en términos porcentuales una rebaja del 35,16% respecto a la anualidad 2018 (se ha pasado de 70,26 días naturales de respuesta a 45,56 días).

A pesar de que los tiempos de respuesta habían quedado reducidos de manera obligatoria a dos meses (60 días naturales) tras la entrada en vigor el 11 de marzo de 2019 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, esto no es óbice para destacar el esfuerzo realizado.

Al margen de las cifras y porcentajes anteriormente expuestos, hay que añadir que esta unidad gestora, además, se encarga, durante el proceso de gestión de las SyR, de derivar algunas de éstas a otros sistemas municipales de gestión habilitados para esta finalidad.

Concretamente, es lo referido al sistema AVISOS-MADRID (sistema de avisos de mobiliario urbano, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, vehículos abandonados, aceras y calzadas, vectores y otros).

En la anualidad 2019 eso ha representado un total de 2.421 derivaciones a Avisos-Madrid con el consiguiente trámite y en consecuencia, consumo de recursos humanos y temporales, que habría que sumar al total de SyR recibidas en el ejercicio 2019 en esta unidad gestora.



### 1.3.2. Análisis cualitativo.-

A partir de las SyR recibidas a lo largo del 2019, como ya se puso de manifiesto anteriormente, se estima que las Submaterias del sistema SyR que integran los bloques de análisis, contenidos en cada una de las Áreas de actividad que corresponden a esta unidad gestora, y en base a los que se debe realizar el análisis cualitativo, son las siguientes:

- Aceras y calzadas.
- Alumbrado.

El conjunto de SyR presentadas por estas dos submaterias supone el 94,41% (este valor porcentual se incrementaría al 96,19% si se tuviera en consideración las presentadas en lo relativo a *Pasarelas peatonales y pasos elevados a distinto nivel para peatones y vehículos*) del total que ha recibido este centro gestor.

Si se desglosa esta información entre las dos submaterias resalta que el peso de aceras y calzadas es mayor (80,36%) respecto al de Alumbrado (14,05%) (1,78% *Pasarelas peatonales y pasos elevados a distinto nivel para peatones y vehículos*).

Si bien, se incorporara un último apartado de varios, que aunque representativamente no tienen la incidencia porcentual de las anteriores, son cuestiones que también preocupan a la ciudadanía y por la que presentan SyR. Por ello, se desarrollará un tercer apartado de:

- Otros.

#### 1.3.2.1. Aceras y calzadas.

Como se ha visto, anteriormente, este tipo de SyR son las más numerosas y suelen comunicarse por la ciudadanía por el devenir diario en sus desplazamientos en la ciudad de Madrid.

En ocasiones, al verse afectados al usar vehículos a motor, ya sea particulares o públicos, que detectan deficiencias en el asfalto o elementos de la calzada en mal estado. En otras ocasiones como viandantes que al desplazarse por las aceras se encuentran con su estado deteriorado, o zonas donde se encuentran levantadas por las raíces de los árboles o problemas en materia de accesibilidad en los desplazamientos a los pasos de peatones. Estos son solo alguno de los ejemplos que se traslada por la ciudadanía de Madrid.

Del análisis de las SyR recibidas se podría establecer la siguiente categorización de causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el sistema municipal. Así, en síntesis, serían:

- Sugerencias sobre realización de nuevas actuaciones de conservación y mantenimiento de aceras y calzadas.
- Propuestas de incorporación de soluciones ya aplicadas en zonas próximas a otras ya mejoradas recientemente.
- Solicitudes de mejora de seguridad peatonal y de vehículos y de ensanchamiento de aceras.





- Sugerencias relativas a actuaciones sobre la configuración actual del espacio público.
- Quejas por el estado de pavimentación y conservación de aceras, calzadas, plazas y otros lugares públicos. Las más numerosas recibidas sobre este asunto se refieren a que existen baches, socavones, pavimento levantado, losetas en mal estado, grietas, etc. La consideración que reflejan las reclamaciones y sugerencias presentadas por la ciudadanía es que se está produciendo una deficiente conservación y mantenimiento en este asunto. En el informe emitido por la unidad municipal competente en esta materia se señala que, la mayoría de estas solicitudes presentadas por la ciudadanía son trasladadas directamente al Sistema AVISOS-MADRID para que se proceda a su reparación.
- Quejas por deficiente información sobre los trabajos de asfaltado o de conservación de las aceras.
- Quejas por baldosas rotas alrededor de los alcorques.
- Reclamaciones por la falta de resolución de Avisos sobre vías y espacios públicos. Se trata de incidencias declaradas por el sistema Avisos que no son atendidas, las personas que han puesto la reclamación se quejan de la falta de atención y de que la incidencia se ha convertido en un problema.
- Quejas por las dificultades de accesibilidad, derivadas tanto de la existencia de barreras arquitectónicas (bordillos sin rebajes, aceras en mal estado, falta de rampas, diversos obstáculos de mobiliario urbano y señalización), como de la existencia de barreras temporales, provocadas por obras y otras ocupaciones temporales de la vía pública (vallas, contenedores, aceras y vías cortadas).

En cualquier caso, las quejas están referidas a reclamaciones por ocasionar dificultades en la movilidad de personas con diversidad funcional o con movilidad reducida. Son solicitudes que por su tipología pueden encuadrarse en cualquiera de los anteriores grupos, pero que en ese contexto plantean la especial dificultad que lo planteado produce a estas personas.

- Reclamaciones por el inadecuado mantenimiento y conservación del alcantarillado: rejillas en mal estado, rotas, etc.
- Quejas por las molestias ocasionadas por el material utilizado en la reparación de aceras al estar depositado sobre la acera, en plazas de aparcamiento, etc.

#### 1.3.2.2. Alumbrado.

En este ámbito, el tipo de SyR que se presentan tiene una particularidad que puede considerarse paradigmática. Se suele producir la paradoja que se presenten SyR con pretensiones opuestas o antagónicas.

A modo de ejemplo, aparecen peticiones tanto de incrementar el alumbrado como de reducirlo, de solicitar más puntos de luz o de minimizarlo con el objetivo de reducir el consumo y conseguir beneficios energéticos para la ciudad. Esto dificulta que el grado de satisfacción de la ciudadanía al obtener respuesta a través de este canal no sea el esperado.

#### Información de Firmantes del Documento



Ante estas disyuntivas, todas las intervenciones sobre el alumbrado se rigen por criterios técnicos y de conformidad con la normativa en vigor de aplicación.

En cada actuación, se estudia las exigencias de iluminación que requiere cada zona a dotar. Para ello, se tiene especial preocupación por tener los niveles de luminosidad necesarios, así como en incorporar las instalaciones que respondan a criterios de eficiencia energética que sean acordes con los principios medio ambientales y no incurran en contaminación lumínica.

Del análisis de las SyR recibidas se podría establecer la siguiente categorización de causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el sistema municipal. Así, en síntesis, serían:

- Sugerencias de instalación de nuevas farolas en diferentes calles, parques, avenidas o espacios públicos de la ciudad de Madrid.
- Propuestas solicitando el adelanto del horario de encendido.
- Sugerencias de mejora en la iluminación de los monumentos.
- Reclamaciones por falta del adecuado mantenimiento del alumbrado: farolas apagadas, bombillas fundidas, entre otras cuestiones.
- Quejas por deslumbramientos en las viviendas.
- Reclamaciones por el excesivo gasto y contaminación lumínica.
- Quejas y sugerencias sobre la iluminación navideña en diferentes zonas de la ciudad.
- Reclamaciones por la falta de resolución de reclamaciones puestas a través del Sistema AVISOS-MADRID.

#### 1.3.2.3. Otros.

En este ámbito, el tipo de SyR que se presentan tiene una particularidad que puede considerarse paradigmática. Se suele producir la paradoja que se presenten SyR con pretensiones opuestas o antagónicas.

- Fuentes ornamentales. Reclamaciones relativas a su estado de conservación, deterioro, suciedad, exceso de ruido en su funcionamiento o que se encuentren vacías o sin uso.
- Molestias por obras. El desarrollo de obras por el Ayuntamiento de Madrid con incidencia sobre el viario público resulta imprescindible para una adecuada conservación, mantenimiento y mejora constante de la ciudad. Si bien, desde el consistorio se es consciente de los inconvenientes y molestias que sufre la ciudadanía durante su ejecución. Esto provoca la presentación de Reclamaciones por motivos aparejados a esta ejecución de obras: ruidos, imposibilidad temporal de acceder a plazas de aparcamiento, desvíos de tráfico o variaciones de recorridos o de itinerarios peatonales, la instalación de vallas o el acopio de materiales en la vía pública, el horario de desarrollo de las obra, son algunos de los ejemplos.



- A pesar de que estas mejoras van destinadas a beneficiar fundamentalmente el ciudadano que reside en las proximidades de la obra, paradójicamente suele ser el autor de estas SyR.
- Problemas de árboles en aceras y calzadas. Resulta necesario dar singularidad a esta categoría de SyR porque aunque podría incluirse dentro de la Submateria aceras y calzadas, la visibilidad, dificultades en la movilidad y la complejidad en su reparación que origina al deteriorar el pavimento o la calzada propicia considerarlo como una categoría independiente.. Las plantas (generalmente árboles) que provocan con sus raíces el deterioro de las aceras deben ser tratadas por el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad mientras que la reparación propiamente dicha del desperfecto corre a cargo del Área de Gobierno de Obras y Equipamiento. La difícil reparación, sin provocar daños al árbol, unido al hecho de que participan dos áreas de gobierno en la reparación del problema hace de estas SyR casos generalmente complicados.



#### Información de Firmantes del Documento



## 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.

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones es una fuente de información bruta inagotable que como un torrente de agua inunda a las Unidades gestoras de los problemas (reclamaciones y quejas), propuestas (sugerencias) y buenas prácticas (felicitaciones) que la ciudadanía de Madrid observa, soporta o percibe en su día a día.

Este torrente de información, comunicado a través de las sugerencias, reclamaciones y peticiones de información, una vez ha sido debidamente filtrado y analizado proporciona datos que contribuyen a detectar los ámbitos de prestación susceptibles de mejora, así como apuntar las causas que impiden su normal funcionamiento.

Esta potencialidad debe de explotarse como un canal de información relevante que permita planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

A la vista de lo anterior, se va a trabajar sobre las medidas que se relacionan a continuación:

- a) Reducción de los tiempos de respuesta.
- b) Archivadas sin respuesta
- c) Simplificación del contenido de las respuestas.
- d) Mejorar el tratamiento de la información.

El objetivo de estas medidas es hacer que la información obtenida sea relevante para el desarrollo de las políticas públicas a desarrollar por el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos instrumentalizado a través de la ejecución de proyectos que realiza anualmente la Dirección General de Conservación de Vías Públicas.

### a) Reducción de los tiempos de respuesta.-

El artículo 28.3 Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica establece que el plazo de contestación no podrá ser superior, en ningún caso, a dos meses desde que la sugerencia, reclamación o felicitación haya tenido entrada en el Ayuntamiento de Madrid.

Esta Unidad gestora ha cerrado el ejercicio 2019 con un plazo de respuesta de 45,56 días.

Objetivo: Reducir el plazo de respuesta en un 10%.

Acciones:

- ✓ Diariamente se trabaja sobre la bandeja de SyR priorizando la contestación de las más próximas a archivar
- ✓ Semanalmente se recibe una relación de las SyR activasen bandeja. Tras su análisis se establecen prioridades para su contestación y tratamiento desde dos puntos de vista de catalogación:



- o Recién presentadas:
  - Contestación inmediata: puede elaborarse la respuesta y proceder a su contestación.
  - Informe previo: es necesario solicitar informe técnico para dar respuesta.
  - Derivación: incidencias que directamente se gestionan a través de la sistema AVISOS-MADRID
  - Devolución: esta unidad gestora no es competente.
- o Próxima a ser Archivadas:
  - Reclamar informes: si está pendiente de informe se reclama para su contestación.
  - Contestación inmediata: puede elaborarse la respuesta y proceder a su contestación

**b) Archivadas sin respuesta.-**

El artículo 28.1 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica establece que todas las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta.

Esta Unidad gestora ha cerrado el ejercicio 2019 con un 35% de archivadas sin respuesta. Esta cifra se ha visto afectada por falta de personal para su gestión unida a la nueva estructura orgánica del Área de gobierno que propicio un periodo de complicación en su tratamiento.

Objetivo: Reducir las archivadas sin respuesta a un 1%

Acciones:

- ✓ Diariamente se trabaja sobre la bandeja de SyR priorizando la contestación de las más próximas a archivar

**c) Simplificación del contenido de las respuestas.-**

Dada la especialización del ámbito de competencias que tiene atribuido esta unidad gestora, en ocasiones la tecnicización de las respuestas dificulta trasladar a los usuarios del sistema de SyR una respuesta acorde a sus necesidades.

Objetivo: Realizar contestaciones que se guíen por directrices de claridad, sencillez y precisión.

Acciones:

- ✓ Reducir los términos especializados
- ✓ Evitar formulismos o muletillas.
- ✓ Suprimir expresiones arcaizantes o formulismos innecesarios
- ✓ Utilizar palabras sencillas, párrafos cortos y concisos.



- ✓ Trabajar sobre el diseño visual del documento.

d) **Mejorar el tratamiento de la información.-**

Se va a proceder a actualizar el catálogo de categorías de las submaterias de esta unidad gestora a través de las que se clasifican las SyR. Una mejor categorización nos permitirá una explotación más eficiente de los resultados y aportara información para la planificación de actuaciones posteriores.

Objetivo: Mejorar el catálogo de categorías.

Acciones:

- ✓ Solicitar el actual catálogo de categorías de las submaterias de esta unidad gestora.
- ✓ Estudiar las competencias actuales con dicho catálogo de categorías para una explotación de información más eficiente.



Información de Firmantes del Documento



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

De entre las medidas que se describen en el apartado anterior que se van a desarrollar a lo largo del ejercicio 2020, hay algunas que han dado sus frutos a lo largo del 2019.

- **Reducción de los tiempos de respuesta.-**

Como ya se advirtió en el apartado anterior esta Unidad gestora ha cerrado el ejercicio 2019 con un plazo de respuesta de 45,56 días.

Frente a esto, las cifras de tiempos de respuesta del ejercicio 2018 fueron 70,26 días naturales.

En consecuencia, se debe destacar que las medidas adoptadas han contribuido a que el plazo de contestación de las SyR desde su presentación se haya rebajado en términos porcentuales de un 35,16% respecto a la anualidad 2018:

- **Archivadas sin respuesta.-**

Desde el último trimestre del ejercicio 2019, se han llevado a cabo la revisión diaria de la bandeja de SyR priorizando la contestación de las más próximas a archivar.

Esto ha generado unos resultados que muestran que de las presentadas en los meses de diciembre 2019, enero y febrero 2020 no se ha producido ninguna Archivada sin respuesta.

Por tanto, empieza a ofrecer datos positivos.

- **Simplificación del contenido de las respuestas.-**

Las respuestas que se está realizando desde esta unidad gestora están siendo revisadas para poner en práctica esa simplificación de su contenido.

Se ha recurrido al manual de estilo tratando de adaptar el lenguaje del documento a los destinatarios. Sin perjuicio, de que en ocasiones, en el ámbito administrativo, y más en concreto, en cuestiones técnicas relacionadas con obras, conservación o mantenimiento de infraestructuras o vías públicas no cabe la posibilidad de simplificación.

Madrid, fecha según firma  
DIRECTOR GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS

José Miguel Baena Rangel





**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL  
PATRIMONIO

---





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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

El resumen de las solicitudes de reclamación o sugerencia recibidas es:

Unidad	Materia	Submateria	Total Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACION DEL PATRIMONIO	Medio Ambiente	Limpieza urbana y equipamientos	1
		Ruidos	1
		<b>Total</b>	<b>2</b>
	Urbanismo	Patrimonio Municipal Suelo	1
		Obras e Infraestructuras	3
		<b>Total</b>	<b>4</b>
	Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	Cultura	Bibliotecas	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	3
		<b>Total</b>	<b>3</b>
	Vías y Espacios Públicos	Obras de remodelación	2
<b>Total</b>		<b>2</b>	
<b>Total</b>		<b>13</b>	

Se han recibido y gestionado un total de 13 solicitudes: 12 Reclamaciones y 1 Sugerencia.

La Reclamación relativa a la Submateria “Bibliotecas” se devolvió pues no correspondía a las competencias de nuestra Dirección General y fue reasignada a la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos.

Analizando las solicitudes tramitadas, independientemente de la asignación inicial de Materia y Submateria, se puede resumir que 10 solicitudes corresponden a molestias derivadas de la ejecución de obras en edificios e instalaciones municipales, de diversos tipos: arbolado, cierre de instalaciones al uso público y molestias por ruido u otras causas. Otras 2 solicitudes tienen como causa la falta de limpieza en solares cuyo uso es responsabilidad de esta Dirección General.

**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.

Durante el año 2019 las actuaciones realizadas por esta Dirección General como consecuencia de las reclamaciones recibidas han sido:

- Molestias producidas por la ejecución de las obras. Las solicitudes de este apartado han supuesto la mayoría de las reclamaciones presentadas, concretamente 10 han sido las asignadas, que corresponden al 83,3% sobre el total. En todos estos casos, se ha transmitido la reclamación a las Direcciones Facultativas de las obras en ejecución y han dado las órdenes necesarias para la solución de los problemas.
- Limpieza de solares. En las 2 solicitudes recibidas sobre esta materia, una reclamación y una sugerencia, se ha procedido a la limpieza de los vertidos denunciada y en un caso se ha procedido al arreglo del vallado deteriorado para impedir nuevos vertidos de escombros en el solar. Las solicitudes en este concepto representan un 16,7% del total.

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

Como ya se ha realizado en años anteriores, al inicio del ejercicio se planificaron las actuaciones necesarias en función de las cuestiones mayoritariamente reclamadas en el año anterior, con especial atención a:

- Limpieza de solares, a partir de la relación de los solares responsabilidad de la Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio, se llevarán a cabo las actuaciones de desbroce, limpieza, y en su caso vallado, necesarias para evitar las deficiencias incluidas en reclamaciones presentadas en años anteriores.
- Molestias por ejecución de las obras, se insistirá a las Direcciones Facultativas de las obras realizadas por la Dirección General de la necesidad de optimizar la programación de los trabajos, para minimizar las afecciones y transmitir a los gestores de los equipamientos toda la información relativa a cada obra para que puedan comunicarla a los usuarios: plazo de ejecución, fecha de reapertura prevista, etc.

LA DIRECTORA GENERAL DE ARQUITECTURA Y  
CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO



# INFORME | 2019 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DEL ESPACIO PÚBLICO, OBRAS E  
INFRAESTRUCTURAS

---

#### Información de Firmantes del Documento





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 2019, 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 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. CLASIFICACIÓN DE LAS SyR:

Materias y Submaterias:

Materia	Submaterias	Total Número Solicitudes
Vías y Espacios Públicos	Publicidad en espacios públicos	85
	Obras de remodelación	76
	Áreas recreativas	1
	Marquesinas y Mupis	12
	Mobiliario Urbano	67
	Alumbrado	3
	Aceras y calzadas	51
	Carril bici	50
	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	8
	Señalización de calles y lugar de interés	2
<b>Total</b>	<b>355</b>	
Construcción Infraestructuras	Gran Vía	13
	<b>Total</b>	<b>13</b>

Submateria y categoría:

Submateria	Categoría	Total Número Solicitudes
Arquitectura del espacio público -Urbanismo	VALOR NULO EN ORIGEN	1
	Mupis	2
	Carteles publicitarios	2
	Folletos	15
	Aseos públicos con publicidad	6
	Contenedores de vidrio con publicidad	1





	OTROS	1
	<b>Total</b>	<b>28</b>
Obras e Infraestructuras - Urbanismo	VALOR NULO EN ORIGEN	22
	Obras	2
	Plza de España	1
	<b>Total</b>	<b>25</b>
Control de la urbanización - Urbanismo	VALOR NULO EN ORIGEN	3
	Obras	22
	Obras Mahou-Calderón	11
	Santiago Bernabeu	4
	<b>Total</b>	<b>40</b>

## 2. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2019:

Como cuestión previa a tener en cuenta antes de entrar en el análisis de las SyR recibidas durante el año 2019, es necesario hacer referencia a la nueva estructura y organización municipal surgida tras las pasadas elecciones de mayo de 2019.

Hasta la fecha de constitución de la nueva corporación, esta Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras, se encontraba adscrita al Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, y entre sus competencias se incluían, entre otras, las relativas a la conservación y mantenimiento de vías públicas, alumbrado, transporte y planificación de la movilidad.

La nueva organización y estructura municipal del Ayuntamiento de Madrid que ha partido de lo dispuesto en el Decreto del Alcalde de fecha 15 de junio del 2019, mediante el que se ha establecido el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura el Ayuntamiento de Madrid, incorpora como una de las principales novedades la creación de la nueva Área de Gobierno de Obras y Equipamientos atribuyéndole las competencias en materia de gestión del patrimonio municipal; obras en espacio público;







mantenimiento de los equipamientos municipales; construcción de equipamientos y la oficina de accesibilidad.

En desarrollo de lo previsto en el Decreto del Alcalde de fecha 15 de junio del 2019, a través de los Acuerdos adoptados en su sesión de 27 de junio del 2019, la Junta de Gobierno ha desarrollado la organización y competencias del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos para los próximos 4 años.

El apartado 1 del indicado Acuerdo de 27 de junio establece que el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos se organiza para el ejercicio de sus competencias en los siguientes órganos directivos:

- Coordinación General de Patrimonio, Obras y Equipamientos.
  1. Dirección General de Gestión del Patrimonio.
  2. Dirección General de Conservación de Vías Públicas
  3. Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio.
  4. Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras.
  5. Oficina de Accesibilidad, con rango de Subdirección General.
- Secretaría General Técnica, con rango de Dirección General.

En el marco de esta nueva organización corresponde a la Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras, la ejecución de las competencias en materia de gestión de la urbanización, urbanización del espacio público, paisaje urbano y normalización de la urbanización , autorizaciones, concesiones y publicidad exterior.

De este modo, y desde el pasado mes de junio esta Dirección General no extiende su ámbito de competencias a las materias relacionadas con la conservación y mantenimiento de vías públicas, alumbrado, transporte y planificación de la movilidad.

Teniendo en cuenta lo expuesto el análisis de las SyR recibidas en el 2019 se ajusta a la nueva organización y estructura municipal.





De entre las SyR recibidas en esta Dirección General que se enmarcan en el actual ámbito competencial de la misma, cabría tipificar entre las que tienen una cierta relevancia por su porcentaje en el total, o que han manifestado una variación cuantitativa importante, en las siguientes:

1. Reclamaciones sobre publicidad indeseada
2. Quejas por molestias producidas por obras

**1.- Reclamaciones sobre publicidad indeseada:**

Si bien el número de reclamaciones recibidas por estos motivos ha experimentado una reducción de aproximadamente un 59%, se continúa manifestando una preocupación evidente por la proliferación de publicidad que ofrece explícitos servicios de carácter obsceno que generan rechazo por su contenido. Asimismo se hace notoria la queja general sobre la publicidad en soporte papel tipo folleto u octavilla que, independientemente del contenido, provoca en muchos casos una utilización rechazable de los parabrisas de los coches, o el reparto en mano a los transeúntes, o su instalación en soportes tales como báculos de alumbrado o señales de tráfico, que en todos los casos multiplica la suciedad viaria.

**2.- Quejas por molestias producidas por obras:**

Las reclamaciones motivadas por la realización de obras en el espacio público tienen una aparición recurrente inherente a la propia esencia de la ejecución de construcciones, y se experimentan tanto en las que se realizan en ámbitos públicos como las que se sufren en el entorno privado cuando se realizan en los domicilios particulares.

Se manifiestan con más intensidad ante el inicio de nuevas actuaciones y experimentan fluctuaciones en su número derivadas normalmente de la presencia y centralidad de la obra. Así se explica que el año 2018 con motivo de las obras de Gran Vía las quejas recibidas ascendieran a 113 mientras que en el año 2019 en el que las obras prácticamente finalizaron, las quejas han sido exclusivamente 13. Por el contrario, con el inicio de obras de gran exposición pública y afección masiva como son, las de remodelación de la Plaza de España, del ámbito urbanístico Mahou-Calderón y la demolición del Estadio Vicente Calderón y de construcción de los itinerarios ciclistas en Camino de Vinateros entre otras, se ha revelado un repunte en el número de reclamaciones, normalmente consistentes en la manifestación de las molestias producidas por ruido, por la supresión temporal de plazas de aparcamiento o por la aparición de polvo en suspensión.





**3. 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.**

Con objeto de minimizar las causas que ocasionan la presentación de sugerencias y reclamaciones, en base al análisis cualitativo de las mismas, se han impulsado dos líneas de trabajo, una de ellas de carácter interno con el objetivo de mejorar las actuaciones propias de la Dirección General en los aspectos que afectan a las ciudadanía y otro eje prioritario de actuación consistente en mejorar la información a proporcionar a los ciudadanos.

**2.1.- Mejora de las actuaciones propias de la Dirección General.-**

Si bien buena parte del incremento en la calidad de los servicios prestados por la Dirección General vendría como consecuencia de un aumento en el presupuesto destinado a la realización de las actividades y a la asignación de una plantilla de personal técnico más numerosa, se ha intentado mejorar el servicio en los aspectos en lo que más inciden los ciudadanos, esto es, en lo relativo a la publicidad exterior, trabajando en la redacción de una nueva ordenanza que regule de manera más eficaz la difusión de propaganda en la vía pública e informando de las competencias que el Ayuntamiento de Madrid tiene asignadas en esta materia y en lo relativo a las molestias generadas en la ejecución de las obras procurando reducir las actuaciones que más perturban a partir de una gestión más directa e intensa en la dirección facultativa.

**2.2.- Avance en la información proporcionada.-**

En el examen de las SyR recibidas en la Dirección General queda patente que una de las causas que las originan es la falta de información que tienen los vecinos, tanto de las competencias municipales como de las responsabilidades asignables al Ayuntamiento.

En este sentido, se ha procurado que todas las actuaciones impulsadas por esta Dirección General proporcionen la información suficiente a los ciudadanos, para que puedan identificar al órgano promotor y dispongan de los datos básicos que detallen la intervención practicada.

Asimismo, en las respuestas dadas a las SyR tramitadas se ha incluido la información que permita al proponente, reconocer a la administración o particular responsable del motivo de la queja o sugerencia.





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

La puesta en práctica de las medidas relacionadas en el apartado anterior ha permitido observar una variación positiva tanto en el número de SyR recibidos como en la precisión de las mismas, así, se ha visto reducido notablemente el número de reclamaciones destinadas a denunciar aspectos relativos a la publicidad exterior pese a que la ciudadanía aún no es plenamente conocedora de las atribuciones municipales, y en lo referido a las molestias por obras en el espacio público, las reclamaciones formuladas han sido más concretas y rigurosas lo cual permite que la adopción de las medidas correctoras puede ser más rápida y eficaz.

EL DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PÚBLICO,  
OBRAS E INFRAESTRUCTURAS

(Firmado electrónicamente)

José Luis Infanzón Priore





ÁREA DE: B 5-8EA B 7 8VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN G8EE-GB E-4?,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# DISTRITOS



**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACION DEL DISTRITO DE ARGANZUELA

---



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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

## CULTURA

- **CENTRO CULTURAL DOTACIONAL INTEGRADO ARGANZUELA**

Haciendo un resumen de las solicitudes que han tenido su entrada a través del canal de Sugerencias y Reclamaciones, referentes al Centro Cultural del Centro Dotacional Integrado, van en varias líneas diferentes:

- Talleres
- Sala de estudios
- Sistema de climatización del edificio
- Ascensor
- Programación Cultural

## SERVICIOS SOCIALES

- **DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES**

El mayor número de reclamaciones (7) recibidas en 2019 en referencia a este departamento son referidas a deficiencias en la citación con los/as profesionales del Centro de SS.SS “José de Villarreal”, y la atención telefónica del mismo. En este caso relacionamos los posibles motivos de dichas reclamaciones:

El personal funcionario destinado a la atención de los 3 números de teléfono y de atención presencial en mostrador en horario de 9.00 a 14.00 horas, sigue siendo según en la RPT, 1 auxiliar de servicios sociales, que además tiene establecidas otras tareas de apoyo a las Trabajadoras sociales (TTSS): salidas, acompañamientos etc., en turno de mañana, por lo que se deduce que es insuficiente para atender correctamente 3 líneas de teléfono y la atención presencial.

En turno de tarde y según RPT deberíamos contar con 1 auxiliar administrativo pero desde finales de 2018, no se ha cubierto esa plaza, ni por personal titular ni interino, aun habiéndose convocado en varios concursos.





Por tanto el personal para prestar atención al público correctamente por ambas vías: telefónica y presencial es altamente insuficiente, ocasionando reclamaciones por escrito y verbales de mucho/as ciudadanos/as.

A estas vías se le suman la entrada por correo electrónico, que además de recoger algunas peticiones de cita, otras muchas son incidencias que no puede resolver el servicio 010, por lo que sobre carga la gestión de agenda, ya que es necesario buscar, contactar y solucionar la incidencia directamente con la ciudadanía.

Se ha comprobado además que en el establecimiento de la llamada no da tono de “comunicando”, por lo que parece que no se coge dicha llamada lo que da lugar a que la ciudadanía confunda esta situación, pensando que no se descuelga el teléfono.

Existe en nuestro dispositivo una gran demanda por parte de la ciudadanía, siendo muchos de ellas personas mayores, o en situación de vulnerabilidad que no son capaces de hacer la petición de citas por otros medios establecidos para la mejora de este servicio, como son la citación vía Línea Madrid, o correo electrónico de los cuales se les informa continuamente.

En número de reclamaciones (6) sigue siendo por tardanza en tramitación administrativas, sobre todo de prestaciones a mayores, que son los más necesitados de cuidados. Si analizamos el personal para estas tareas exponemos que la plaza de jefatura de negociado administrativo salió a concurso en el mes de Marzo de 2018, quedando desierta y en 2019 se ha vuelto a convocar sin tener hasta hoy resolución; una de las personas auxiliar administrativo tiene una jornada especial solo de 3 horas al día, habiendo sido solicitada la cobertura por personal interino sin haber obtenido respuesta;

El equipo que conforma la unidad administrativa tanto para el Departamento como para el Centro y toda su gestión son por tanto solo 3 auxiliares administrativos y la persona con jornada especial. Existen las vacantes de un auxiliar administrativo en turno de mañana y otra en turno de tarde, sin cubrir por concurso ni por personal interino.

El retraso manifestado en algunas de las tramitaciones se refiere a tramites de Ley de dependencia y de reconocimiento de los derechos en ella reconocidos; es conocida la tardanza y dificultades que presenta la Comunidad de Madrid en su gestión y resolución, y así se les trasmite a las personas solicitantes, explicándoles que los servicios municipales son en estos casos subsidiarios de dichas prestaciones. Por lo que se les orienta a dirigirse al organismo competente.



Existe un pequeño número (5) de reclamaciones referidas al trato recibido, bien por Trabajadores sociales o personal de atención al público, o incluso al personal notificador que entrega en los domicilios los documentos, no siendo este un servicio propio, sino de la Junta de distrito. Estas, en cualquier caso se pueden producir, por el desgaste profesional, así como por la sobrecarga de trabajo, al existir falta de personal y aumento de la demanda de los/a ciudadanos/as, lo que está ocasionando ya en muchos/as de los profesionales el conocido como BURNOUT o estrés laboral ocasionando desinterés por la realización correcta de las tareas. Aun así, mencionar las felicitaciones (2) que se han registrado, ambas por el trato recibido en la atención presencial de citación y por la gestión realizada por las profesionales T.TS.S

Respecto de las reclamaciones (4) de falta de equipamiento, conservación o accesibilidad o profesorado de los Centros de Mayores Municipales, diremos que en concreto uno de ellos es un edificio antiguo (casa del Reloj) lo que ocasiona desperfectos y averías normales debido a la antigüedad y uso del mismo. Y respecto de la reclamación sobre profesorado decir que esta persona en concreto profesor voluntario, y por problemas personales se tuvo que alterar el horario de la clase, siendo estos hechos muy poco habituales.

Como medidas prioritarias de mejora, se ha venido solicitando de forma continuada la cobertura de las plazas vacantes en la unidad administrativa bien por titulares o bien por interinos, pero al no recibir respuesta por parte del Área de Personal se ha vuelto a solicitar a los diferentes programas de Agencia de empleo, finalizando el anterior turno en Junio de 2019 y uno nuevo proyecto, que ha comenzado en Noviembre de este año con 2 administrativos, y 3 auxiliares administrativas y 2 documentalistas con el objetivo de actualizar el archivo del centro y 2 TTSS.

Para fechas de cierre de ejercicio, y justo en periodo entre programas de Agencia de empleo, para finalizar el gran número de expedientes de Ayudas económicas, fue necesario solicitar refuerzo administrativo a la junta de distrito, enviando durante un mes media jornada a 2 auxiliares administrativos de otras dependencias. Lo que fue considerablemente operativo, comparado con otros años en esas fechas.

Igualmente para mejorar el reparto de tareas y la no sobrecarga de trabajo en la parte de la intervención social, TTSS, se han vuelto a solicitar el apoyo con 2 trabajadoras sociales de programas de Agencia de empleo, una en turno de mañana u otra de tarde, en espera de la cobertura por funcionarias de carrera, ya que estaba en fase



de concurso la cobertura de dos vacantes. En 2019 ha habido refuerzo de 1 TS hasta mayo de 2019 y 2 que comenzaron en diciembre de 2019.

Como viene siendo habitual, y como parte del apoyo continuado a las profesionales de Trabajo social, mencionar que se han aumentado y priorizado de forma periódica reuniones de equipo para poder supervisar y reforzar aquellas tareas que puedan ser más complicadas o estresantes, para así mejorar el trato y la calidad del servicio de se presta y evitar el Burnout. Igualmente se realizan con la unidad administrativa, y con formación continuada al personal eventual que viene a apoyar.

Para el mantenimiento y conservación de los centros de mayores se está en continuo contacto con los equipos y empresas de mantenimiento, a través de un sistema informático de comunicación de incidencias.

## DEPORTES

### • **CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL DOTACIONAL INTEGRADO ARGANZUELA**

Estudiadas las reclamaciones recibidas en esta Instalación durante el periodo que nos solicitan, emitimos el siguiente informe pormenorizado sobre las mejoras adoptadas en este Centro Deportivo a consecuencia de las mismas y las que están proyectadas para su próxima subsanación o mejora.

- **Agua fría piscina y duchas (2):** Se regulan por termostato, se ha comprobado el estado de su regulación.
- **Supresión de clases dirigidas o cambios de la programación (36):** Reorganización de los grupos para atender todas las necesidades.
- **Solicitud de baja temporal usuarios no efectuada en taquilla en el momento de pedirlo (3)** Solucionado (dadas de baja a posteriori)
- **No sustitución de los profesores en situación de baja por IT (12):** Envío solicitud a Recurso; Humanos y reorganización de los profesores actuales para solventarlo mientras se produce el envío.
- **Sólo dos calles de uso libre (10):** Contestadas (en función de la programación de las clases).
- **Ascensor roto (6):** Solucionado.
- **Luz insuficiente en pádel o focos rotos (3):** Solucionado (se sustituyen los focos fundidos según fallan).
- **Felicitaciones a monitores (6):** Se les transmitió la felicitación.
- **Solicitud de continuación profesora sustituía (2):** Contestado (se transmitirá informe favorable).



- **Redes de pádel rotas (7):** Solucionado (se van cosiendo o cambiando a medida que se detectan roturas).
  - **Sólo un puesto de taquilla abierto de los dos que hay habilitados (2):** Contestado (falta de personal o traslado del mismo por necesidades del servicio).
  - **Trato inadecuado recibido en el Centro a usuarios por parte de trabajadores (2):** Contestado (aviso a dichos trabajadores).
  - **Ampliación horario libre piscina o clases (6):** Contestado (falta de personal).
  - **Solicitud descuento por obras en pabellón (1):** Contestado (obra de pabellón terminada),
  - **Varios (limpieza, roturas, jaboneras, etc.) (7):** Solucionado en parte excepto jaboneras que las nuevas son pequeñas,
  - **Ausencias de alumnos en clases (4):** Control en las faltas de asistencia.
  - **No se les da de baja permanente en taquilla cuando lo solicitan (3):** Contestado (se les dio de baja a posteriori).
  - **Robo en vestuarios (3):** Contestado (aumento de la vigilancia y aviso a policía municipal).
  - **Quejas contra profesores (1):** Contestado (hablado con los profesores).
  - **Problemas anclaje taquillas guardarropas (3):** Solucionado (se terminaron de anclar todas a la pared),
  - **Deterioro pabellón (1):** Solucionado (cambio total del suelo de pabellón).
  - **Solicitud instalación secadores de pelo dentro de los vestuarios (1):** Contestado (se instaló alguno a petición de los usuarios y se van arreglando a medida que se producen averías).
  - **Falta de jaboneras en vestuarios (2):** Contestado (se encuentran todas sustituidas).
- En cuanto a los plazos previstos para las ejecuciones de las distintas medidas adoptadas no nos es posible dar una estimación debido a que atienden en la mayoría de los casos a circunstancias ajenas a nosotros como Instalación Deportiva, dependen de la aprobación de presupuestos por parte del Ayuntamiento, concesión de licencias, actuación y disponibilidad por parte de la actual empresa de mantenimiento COPISA o la buena voluntad y entendimiento en ocasiones por parte de los mismos usuarios.

- **CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL PISCINA VERANO PEÑUELAS.**

Informe pormenorizado sobre las mejoras adoptadas en esta instalación Deportiva a consecuencia de las mismas y las que están proyectadas para su próxima subsanación o mejora.



- Falta o información deficiente o incorrecta fecha de apertura (7) (502/2019/39122; 39266; 39764; 41246; 42036; 42870; 44897): Previsión de mejoras en la información de las fechas de apertura de Piscina Peñuelas para la próxima temporada.
- **Colas/ tiempo excesivo de espera acceso a la Instalación (26);**

**Solo un puesto de taquilla abierto de dos habilitados (9) (502/2019/55158; 55519; 55840; 57617; 58631; 69038; 70884; 75180; 86055):** Se envía reiteradamente solicitud a Recursos Humanos y se solicita apoyo de personal de otras instalaciones para tratar de minimizar este problema.

**Fallo en el sistema informático (8) (502/2019/54644; 55441; 55503; 55520; 55567; 55603; 55621; 55835):** se trata de actuar de la manera más eficaz posible a pesar de los problemas ajenos al centro como cortes de fluido eléctrico y caída de redes informáticas. Las averías en soporte informático o aparatos electrónicos son solicitados para reponerlos en la mayor brevedad posible.

**Otros (10) (502/2019/54546; 55159; 64812; 56398; 56500; 56601; 66714; 69789; 78294; 82116):** Los problemas ocasionados se derivan o bien por falta de personal, por fallos en los sistemas informáticos, por aforo, o por varios unidos... se solicitan coberturas, se mueve personal de refuerzo de otros centros, se solicitan cambios y reparaciones de los problemas derivados del soporte informático. En el caso del aforo se buscan las fórmulas de mejorar el servicio siempre dentro de un nivel seguro en base a la evaluación del riesgo, instaurando un protocolo a seguir para minimizar el problema del tiempo excesivo de espera.

### **TAQUILLA (3)**

- **Cierre taquilla por cambio de turno (1) (502/2019/55012):** La presencia de una sola persona obliga al cierre por arqueo para hacer cambio de turno, tratando que sea en el menor tiempo posible. Se estudiará el no cierre en caso de disponer de más personal para próximas temporadas.

-**Cierre taquilla antes de hora por la tarde (1) (502/2019/87478):** se estudia las causas de esta eventualidad. Solucionado.

-**Reclamación cuota anual piscina (1) (502/2019/97958):** Se recuerda la Normativa siguiendo la Ordenanza fiscal y precios públicos por tal prestación de servicios de centros deportivos y se les indica el cauce a seguir con la devolución de tasas.



**-Falta de Recursos materiales y de personal (2) (502/2019/57528; 58345):** Se trasladan de manera urgente necesidades de cobertura de personal por situaciones de IT.

**-Servicio guardarropa (2) (502/2019/87103; 89381):** Se estudia las causas de estos inconvenientes y se traslada al personal para mejora del servicio.

**-Servicio de socorristas cierre piscina infantil (2) (502/2019/54732; 82627):** Debido a situaciones de IT se solicitan coberturas que no se cubren por falta de retenes.

## **JARDINERÍA (8)**

**-Mal estado del césped (2) (502/2019/92495; 53063):** Se traslada al Servicio Técnico el estudio de la problemática para su estudio. Actualmente se está trabajando en el abonado para regeneración de las praderas.

**-Podas sin señalizar (1) (502/2019/19905):** Se traslada a la empresa encargada de los trabajos la obligatoriedad de cumplir Normativa de Seguridad.

**-Horarios inadecuados de trabajos jardinería (1) (502/2019/52683):** Se traslada a la empresa encargada de los trabajos la obligatoriedad de cumplir Normativa al respecto, coordinando con los responsables de la instalación los horarios y días más adecuados para el mantenimiento del césped.

**-Presencia de chinches (4) (502/2019/54994; 55003; 55111; 55475):** Se toma la decisión de cerrar la instalación por prevención hasta la confirmación por parte del servicio de sanidad de la inocuidad del insecto que eclosionó masivamente debido a las altas temperaturas registradas esos días.

## **MANTENIMIENTO (6)**

**-Falta de contenedores de reciclaje (1) (502/2019/96163):** Se revisará la disponibilidad de contenedores para reciclaje de residuos y se tendrá en cuenta de cara a la próxima temporada.



**-Inadecuada manipulación de contenedores de reciclaje (1): (502/2019/53404):** Se traslada al personal responsable de la manipulación la obligatoriedad de hacer buen uso del material de la Instalación.

**-Desperfectos (4) (502/2019/55628; 55923; 92764; 93516):** roturas y desperfectos como escalerillas rotas, o con alguna anomalía, agujeros en zona poco profunda, se trata de tomar medidas correctivas siempre que sea posible por los recursos materiales disponibles, trasladando urgentemente a la empresa de mantenimiento todas las anomalías que surgen para la reparación.

**LIMPIEZA (2) (502/2019/55310; 56243):** Se revisa el trabajo realizado por el personal y se distribuye la limpieza en caso de bajas del personal.

**Extravío de teléfono móvil en cafetería (2) (502/2019/86056):** se pone en conocimiento de los responsables de la instalación que tratan de solucionar el problema. (502/2019/86932) Alegaciones al número anterior.

## **SUGERENCIAS (8)**

**- Puesto de taquilla abierto (1) (502/2019/84206):** Se envía reiteradamente solicitud a recursos humanos y se solicita apoyo de personal de otras instalaciones para tratar de minimizar este problema.

**- Habilitar cola abonados (1) ((502/2019/84197):** Se estudia el caso, se decide por la gran afluencia de usuarios, en el caso de existir problemas de aforo, respetar el orden de llegada. En situaciones donde no se den estas circunstancias se tratará de habilitarla dependiendo siempre de los recursos humanos disponibles.

**- Desagües duchas (1) (502/2019/84723):** Se tratan de realizar medidas correctivas trasladando a la empresa de mantenimiento las anomalías detectadas así como al Servicio Técnico para su valoración.

**- Piscina Las Naves (1) (502/2019/90926):** No disponemos de información suficiente para poder valorar la sugerencia.

**- Gomas escalerillas (1) (502/2019/90349):** Se tratan de realizar medidas correctivas trasladando a la empresa de mantenimiento las anomalías detectadas.



- **Instalación aparca bicis (1) (502/2019/92447):** Se traslada sugerencia a los Servicios técnicos para su estudio.
- **Suelos antideslizantes (1) (503/2019/00953):** Las condiciones constructivas son valorados por los servicios técnicos del distrito siguiendo la normativa correspondiente.
- **Maleta con ruedas (1) (503/2019/05833):** Las Instalaciones deportivas están reguladas por "**Decreto 80/1998, de 14 de mayo, por el que se regulan las condiciones higiénico-sanitarias de piscinas de uso colectivo**". Para garantizar el buen uso, se publican normas de régimen interno para los usuarios que son de obligado cumplimiento y están publicadas en lugar visible a la entrada del establecimiento.

**NOTA:** En cuanto a los plazos previstos para las ejecuciones de las distintas medidas adoptadas no nos es posible dar una estimación debido a que atienden en la mayoría de ocasiones de circunstancias ajenas a nosotros como Instalación Deportiva, dependen de la aprobación de presupuestos por parte de Ayuntamiento, concesión de licencias, actuación y disponibilidad por parte de la empresa de mantenimiento o la buena voluntad y entendimiento en ocasiones por parte de los mismos usuarios.

- **CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL LA FUNDI**

Informe de reclamaciones, proyectadas su subsanación o mejora. Un total de 72 reclamaciones recibidas que se distribuyen de la siguiente forma:

- 19 uso libre
- 5 sugerencias de usuarios
- 44 Clases y escuelas
- 4 Felicitaciones

### USO LIBRE

- **Pista de tenis en mal estado 502/2019/00970,** subsanado los desperfectos de dicha pista, se puso en marcha el dispositivo para su reparación.
- **Mal olor en vestuario tras la reforma realizada 502/2019/07412, 502/2019/16691, 502/2019/25149:** Subsanado los olores en vestuario, tras el aviso a la empresa adjudicataria de la obra dentro de la garantía.





- **Huelga del 8 de marzo 502/2019/20117**, la profesora ejerce su derecho a huelga y quedan suspendidas las clases, el alumno puede usar la sala de musculación previo pago de la entrada de uso libre correspondiente.
- **502/2019/20162** sobre propaganda de huelga en espacio público el centro no se hace responsable de dicha propaganda ya que existen centrales sindicales ubicadas en el propio centro a las que pertenece dicha publicación.
- **Reclamación usuario sobre petición certificado médico 502/2019/48823**, se informa al usuario de las normas correspondiente para la deducción de la tarifa de discapacidad.
  
- **Uso de pistas exteriores de Fútbol Sala:** 503/2019/00883, 503/2019/01201, 503/2019/01207, 503/2019/01273, 503/2019/01386, 503/2019/01443, 503/2019/01852. Se informó al equipo que reclama la posibilidad de uso al ceder el espacio para entrenamiento el Club Racing "La Paloma".
- **Canastas averiadas** 503/2019/15118, 503/2019/20890. Se hicieron todas las gestiones oportunas para gestionar la reposición a la mayor brevedad del motor averiado.
- **No disponibilidad de horario alquilar pabellón bádminton** 503/2019/19804.
- **La disponibilidad de los horarios se establece después de la recepción de las solicitudes siguiendo las normas establecidas, quedando algunos horarios vacantes para alquileres de uso puntual.**
- **Alquiler pista de tenis cambio de pista y hora** 503/2019/16553, el cambio solicitado por el usuario no se contempla en la normativa vigente, comunicándose al usuario.

## SUGERENCIAS

**Poner jabón en vestuarios 503/2019/15628:** solucionado.

**Aumentar oferta de programación de hipopresivos 502/2019/05992**, se tendrá en consideración para la planificación de oferta de programación deportiva en la próxima temporada.

**Estacionamiento vehículo en zona de vado de servicio 502/2019/13708**, esta zona donde estaba aparcado el vehículo es parte interna que pertenece al Centro Deportivo Municipal, teniendo un vado permanente que se utiliza para uso de servicio del Centro.



**Control de trabajo al profesor de tenis 502/2019/21676**, consultamos al trabajador el horario realizado teniéndolo justificado, transmitiendo la sugerencia del usuario en relación a la metodología de sus clases.

**Espacio para ampliar salas 502/2019/27605.**

- **CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARQUÉS DE SAMARANCH**

Durante el año 2019 se han recibido un total de 314 Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, Se observan patrones en la formulación de las mismas:

Existen dos grupos principales, el primero, con fechas próximas a la renovación de las actividades dirigidas para la temporada siguiente en el que la mayor parte se dirigen a la “coordinadora” de esas actividades, que es quien realiza la programación, estableciendo horarios y asignando profesores. Las reclamaciones provienen de alumnos y alumnas de dos profesores concretos, a saber, D. J. A. B. y D<sup>a</sup>. V. del S. Es por esto que se puede concluir que estos profesores han animado a sus alumnos a formular estas reclamaciones, además de no informar a sus alumnos de las nuevas condiciones de renovación para la temporada siguiente.

En estas fechas se presentan también numerosas reclamaciones acerca del procedimiento de renovación, que por primera vez en este centro se realizó de acuerdo a las normas dictadas por la Dirección General de Deportes hace años, y que por razones desconocidas no se aplicó en este Centro. Por este procedimiento, se establecía un sistema de renovación preferente, con reserva de plaza para determinados colectivos, mientras que otros debían, para inscribirse en la temporada 19-20, ser agraciados en un sorteo de las plazas disponibles, de tal manera que se daba oportunidad de acceso a las actividades a personas que antes no lo tenían.

Otro grupo importante está presentado en fechas próximas al 1 de marzo, fecha en que se suspendió el servicio que se prestaba en la piscina climatizada en horario de 21 a 23 horas, motivado por la finalización del contrato del Técnico Deportivo Vigilante y la no renovación del mismo. Este grupo de reclamaciones se puede comprobar que tienen la misma redacción y proceden de los deportistas perjudicados por esta medida, a saber, los afiliados de los clubes Hallegatos y Triatlón Aguaverde. Estos clubes disfrutaban de una cesión de espacios (uso mediante tarjeta anual) en ese horario, que, con motivo de la suspensión del servicio dejaron de disfrutar. Como



alternativa se les ofreció el uso de la misma instalación durante la mañana de los fines de semana, sábados y domingos.

Otro grupo considerable se refiere a la demora de los trámites en la oficina del Centro, en parte relacionado con el nuevo procedimiento establecido para la renovación de plazas de actividades dirigidas, esto se debe a varias razones: la primera que los usuarios precisaron una información y unas explicaciones que demoraron bastante tiempo individualmente, acerca de su situación particular en cuanto a tiempo inscrito en escuelas, tiempo de inscripción en otras actividades... la segunda el acceso a la base de datos de los alumnos retardaba cada operación, sumando tiempos de esperas. La tercera, la ausencia de información expuesta en tabloneros y ofrecida por empleados (especialmente los dos monitores deportivos citados anteriormente) con relación directa con el público acerca del nuevo sistema de renovación.

Otro grupo a tener en cuenta se refiere al cierre temporal de la sauna femenina, y a la excesiva, en opinión de los usuarios, demora en su reconstrucción tras el deterioro sufrido por el uso.

También hay que reseñar otras quejas que se refieren a las coberturas de las ausencias de profesores o de socorristas, (Técnicos Deportivos Vigilantes) en la piscina. Estas categorías laborales tienen una especial afectación en el servicio que se presta en la piscina, por lo que si falta el socorrista es obligado el cierre del recinto. Por ello contamos con socorristas retenes, provistos, cuando es posible, cuando se cumplen ciertas condiciones, y dependiendo de otros factores, por el departamento de personal laboral.

En el conjunto de las reclamaciones hay que hacer mención a una en particular, presentada en 6 ocasiones (46971, 49313, 49427, 49744, 49899, 53515) en tono insultante acerca de la organización de las renovaciones de actividades dirigidas.

El resto, demandas del sistema de climatización, temperatura de agua de duchas y piscinas, funcionamiento de secadores, estado de mantenimiento de salas de musculación o del estado del mobiliario, se consideran puntuales por presentarse en fechas muy próximas y con redacciones muy similares.

Otras acerca de casos particulares de demanda de plazas o cambios de grupo de actividades dirigidas o de devolución de precios abonados.



## Reclamaciones seguidas por Servicio de Medio Ambiente Y Escena Urbana:

- Instalaciones Deportivas Básicas: alumbrado, horario de funcionamiento y estado de conservación o mantenimiento.
  - 502/2019/43279, 502/2019/43646, 502/2019/12663  
503/2019/06308 503/2019/05608 502/2019/95566  
502/2019/12663 503/2019/06308: Pista Skate Madrid Río
  - 502/2019/91886, 502/2019/93265: I.D.M. Básica Arganda
  - 502/2019/20799, 503/2019/04454: I.D.M Básica Gasómetro
  - 502/2019/30791: I.D.M. Básica: Ramirez de Prado
  - 502/2019/40777: I.D.M. Básica Ricardo Damas
  - 502/2019/01337, 502/2019/01795, 503/2019/13715,  
502/2019/18820, : I.D.M. Básica Juan de Vera
  - 502/2019/31185: I.D.M. Básica Yeserías
  
- Centros Deportivos Municipales: deficiencias en el estado de conservación y mantenimiento.
  - 503/2019/11577, 502/2019/29734, 502/2019/34450: CDM Polideportivo Marqués de Samaranch
  - 503/2019/15118, 502/2019/27605: CDM Pabellón Polideportivo Arganzuela (La Fundi)
  - 503/2019/11800, 503/2019/12705, 503/2019/14381,  
503/2019/14434, 502/2019/37970, 502/2019/38608,  
502/2019/55467, 502/2019/58571 Centro Dotacional Integrado.
  - 503/2019/00953, 502/2019/19905, 502/2019/53063,  
502/2019/52683: CDM Estación de Peñuelas

- **INSTALACIÓN DEPORTIVA BÁSICA JARDÍN PAPELERA PENINSULAR**

**503/2019/28691:** Pista abierta sin acceso controlado, uso exclusivo patinaje para el estudio de incorporación de cartelera o elementos informativos disuasorios para evitar la práctica de juegos con balón en dichas pistas.

**502/2019/99704:** Pistas de Patinaje de uso libre, no existiendo autorización para impartición de clases en las mismas.



## EDUCACIÓN Y JUVENTUD

- **DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**

En el Departamento de Educación se han recibido 12 SyR de las cuales el 41, 7% han sido relacionadas con la apertura de la nueva Escuela Infantil, que debido a las obras de su construcción, se demoró en 4 meses en su apertura y las familias que contaban con este recurso para conciliar vida familiar y laboral , se vieron afectadas.

Una vez inaugurada, la puesta en funcionamiento, también tuvo problemas por averías de algún sistema (aire acondicionado, etc.) y ello también motivo alguna reclamación.

El resto de reclamaciones han sido cosas puntuales de algún centro escolar y una indicación respecto a los campamentos urbanos.

## SALUD

Durante el año 2019, se han recibido 2 reclamaciones por el sistema de sugerencias y reclamaciones en el Departamento de Salud.

La Reclamación 502/2019/84026 refería una denuncia a un establecimiento del Distrito por lo que no ponía de manifiesto incidencias internas o directamente generadas por la prestación de servicios. La reclamación se trató como una denuncia más y se incluyó en el Programación Anual de Control Oficial de Alimentos.

La Reclamación 502/2019/05205 era nominativa a un trabajador del Departamento por falta de diligencia en la tramitación de la licencia para la tenencia de animales potencialmente peligrosos. Dicha tramitación no depende tan solo de este Departamento del Ayuntamiento sino de otros estamentos públicos por lo que la obtención de la licencia puede demorarse por causas ajenas al Departamento.

Es por ello que no pueden llevarse a cabo directamente cambios y no se proponen mejoras.



## ANÁLISIS SYR OTROS DEPARTAMENTOS SERVICIOS GESTORES

- **DEPARTAMENTO JURÍDICO**

Con carácter general, la tipología de las reclamaciones es muy variada, pero suelen hacer referencia a aspectos urbanísticos y de ocupación de la vía pública.

En ningún caso hacen referencia a la prestación de servicios municipales ni al uso de las instalaciones de titularidad municipal, ya que esas reclamaciones no son objeto de contestación por el Departamento Jurídico. Más bien hacen referencia a molestias derivadas situaciones concretas, como obras en viviendas, obras en edificios, instalación de terrazas de veladores, pasos de vehículos, etc.

En todo caso, una vez recibida la reclamación, si procede, se inspecciona y en el caso de que no exista ningún expediente administrativo en curso sobre el objeto de la reclamación, se inicia expediente, y se dictan las medidas disciplinarias que procedan, o en su caso, se informa al reclamante que la situación o los hechos denunciados no suponen infracción de la normativa, aunque genere molestias al reclamante o éste considere que no debería consentirse por el Ayuntamiento.

Por ello, no resulta necesario adoptar medidas de mejora al respecto, ya que, como se ha indicado, son situaciones concretas e individuales las que son objeto de reclamación, y la contestación a la misma en ocasiones se limita a informar que cumple con la normativa.

Como consecuencia de lo anterior, no procede diseñar ninguna medida para implantar en 2020.

- **SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA UBANA**

Durante el año 2019, se recibieron numerosas sugerencias y/o sugerencias de la ciudadanía en general, de los cuales se pueden resaltar los siguientes campos:

- Eventos en el Distrito: molestias por ruidos, montaje y desmontaje, etc.
  - o 503/2019/01117, 503/2019/04840: eventos en el anfiteatro del Parque Enrique Tierno Galván
- Sugerencias varias en espacios públicos del Distrito
  - o 503/2019/28775: Plaza de Peñuelas, pista de petanca en desuso.
  - o 502/2019/07461: Renovación del equipamiento del circuito deportivo saludable existente en el Parque Enrique Tierno Galván.



## 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.

### CULTURA

- **CENTRO CULTURAL DOTACIONAL INTEGRADO ARGANZUELA.**

Respecto a los talleres se han ido tomando las medidas oportunas en cada momento manteniendo un contacto directo con la persona responsable de la empresa y resolviendo satisfactoriamente dichas reclamaciones. Las relativas a la plataforma de los talleres a través de la cual se realizan las inscripciones de los mismos se han comunicado todas las incidencias a los responsables de la misma.

Respecto a la sala de estudio, hemos tomado nota de la demanda de los usuarios, ampliando el horario de apertura hasta la 1 de la mañana en las fechas de los exámenes que ellos mismos me han hecho llegar, ampliado las fechas con respecto al año pasado, quedando satisfechos por ello.

El mobiliario defectuoso se ha arreglado, pero de momento no existe posibilidad de realizar lo que en las reclamaciones nos sugieren, que es cambiarlo todo, así todo lo tendremos en cuenta y en cuanto sea viable se hará.

Respecto al sistema de climatización es un problema de hace muchos años que se ha comunicado reiteradamente a los servicios técnicos de la Junta Municipal, tanto por parte del Centro Cultural como por los responsables de Mayores y Polideportivo.

Respecto al ascensor, ya se ha sustituido por uno nuevo.

Respecto a la programación cultural, está en proceso el contrato a través del cual se realizará una amplia programación cultural.

- **CENTRO CULTURAL CASA DEL RELOJ**

**INSTALACIONES DE USO PÚBLICO: 5 RECLAMACIONES**, algunas de ellas firmadas por todos los alumnos de los talleres afectados.



**TALLER DE RESTAURACIÓN:** Condiciones taller de restauración, Deficiencias en el aula (goteras, cristales rotos, baño en malas condiciones, suciedad:

- Problemas, deficiencias en la prestación de los servicios. AULA EN CONDICIONES PRECARIAS
- Medidas de mejora adoptadas en 2020: REMODELACIÓN Y CLIMATIZACIÓN DEL ESPACIO. En el inicio del curso 2019/2020 el Aula ha tenido una renovación integral. El alumnado está muy satisfecho.

**TALLER DE PINTURA:** Pilas atascadas. Taquillas estropeadas.

- Problemas, deficiencias en la prestación de los servicios. Las taquillas carecen de servicio de mantenimiento. Las pilas se atascan continuamente por el mal uso de las mismas.
- Medidas de mejora adoptadas en 2020. La empresa adjudicataria de talleres ha facilitado las maderas y un conserje de Integra ha restaurado las taquillas durante el periodo navideño para evitar que los pegamentos afectaran el ambiente del Centro.

En cuanto a las pilas se cortó un trozo de tubería que se encontraba en el exterior del patio interior del edificio y se eliminó el tapón provocado por los residuos de pintura acumulados.

- Medidas diseñadas para implantar. Por parte de los servicios técnicos nos comunican que si continúa el mal uso de las pilas se verán obligados a clausurarlas. Informamos mediante carteles y a través del profesorado la manera adecuada de eliminar los residuos y limpieza de pinceles.

## SERVICIOS SOCIALES

- **DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES**

En este año 2019 podemos valorar como positiva que este tipo de reclamaciones, sobre todo el de atención telefónica y citaciones, ha bajado considerablemente respecto de 2018, desde que nos adjudican, de forma más o menos continuada, personal de apoyo de Agencia de Empleo; aun así habría que mencionar que nunca son las mismas personas con lo que supone para el equipo directivo y de TTSS, que a cada remesa de apoyo hay que formar en todo lo referente a nuestra organización y competencias, desde el inicio, para que una vez han conseguido conocer y manejar





nuestros sistemas de trabajo, se da por finalizado su proyecto. También destacar que las tareas encomendadas a este personal son de apoyo a los profesionales, y no tienen responsabilidades por lo que siempre necesita de supervisión de funcionarios.

Para el conocimiento real de la gran cantidad de entradas de llamadas telefónicas recibidas, mencionar que desde el momento de la incorporación del personal de Agencia, se da cobertura a los 3 números de teléfono, priorizando este tipo de atención, ya que era una de las mayores deficiencias y motivo de reclamaciones. Por tanto se puede decir que en los 3 números y desde que recogemos estadísticamente este valor que se da una media de 110 llamadas recibidas en el número 915177217, de 70 en el número 915177224 y de 45 en el número 915177225. En total de media de 220. Estos números y la bajada de reclamaciones pone de manifiesto que la cobertura de personal en la totalidad de los equipos, administrativo y de Trabajadores social, por personal funcionario definitivo, sería la solución para eliminar las disfunciones y faltas de la calidad que se le debe prestar al ciudadano.

En fecha de Febrero de 2020, solo podemos decir que el nivel de falta de personal sigue igual, salvo que se ha resuelto la adjudicación e incorporación de dos plazas de TS, pero también que se marchan dos TS a un nuevo destino por lo que volvemos a tener dos vacantes en este equipo.

## DEPORTES

### **Centros Deportivos Municipales: (SyR gestionadas por Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana):**

La gran afluencia y diversidad de público, exige continuas y repetitivas labores de mantenimiento y reforma de las instalaciones de manera periódica con objeto de dar el servicio adecuado a las distintas necesidades de los ciudadanos.

De manera continua la empresa de mantenimiento de dichas instalaciones realiza las labores necesarias para mantener las instalaciones deportivas municipales en perfecto estado de funcionamiento y conservación. Sumado a la labor de conservación y mantenimiento, durante el año 2019, se han realizado diversas inversiones en los Centros Deportivos Municipales para su mejora y adaptación a las nuevas necesidades:



- CDM Marques de Samaranch: Paneles fotovoltaicos 340.000 €.
- CDI Arganzuela: Paneles fotovoltaicos 340.000 €.
- Obras de Conservación y mejora (duchas exteriores, dosificación y varios) en la IDM Peñuelas 36.189 €.
- Obras de Conservación y Subsanación de ITE en Centro Deportivo la Fundi: 27.901 €.
- Obras de Acondicionamiento de Instalaciones de Piscina y Sustitución de Pavimento en Pabellón. Polideportivo del CDI: 183.834 €.
- Obras de Sauna, escalera y Barandilla en Marqués de Samaranch: 50.815 €.
- Obras de mejora de ascensor, contadores cocina y escalera en el CDI: 79.051 €.

- **CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARQUÉS DE SAMARANCH**

Durante el año 2019 se han realizado las siguientes acciones para subsanar deficiencias reflejadas en las Reclamaciones:

La más importante: se ha cambiado de empresa contratada para el mantenimiento de las instalaciones, dada el deficiente servicio prestado por la anterior.

La información dada a los usuarios se ha mejorado incrementando los carteles informativos expuestos en tablonas, así como la información verbal ofrecida por los trabajadores.

Se ha comunicado por la Dirección General de Deportes la contratación de dos socorristas para poder ofrecer servicio a los clubes que realizan sus entrenamientos en la piscina de 21 a 23 horas.

Se ha incrementado el horario de trabajo de Monitores Deportivos y Preparadores Físicos pasando de jornadas parciales a jornadas completas de trabajo.

Las incidencias puntuales se han resuelto en la mayor brevedad posible: reposición de secadores averiados, reposición de lámparas fundidas, reposición de jaboneras deterioradas, reposición de papel higiénico en las cabinas de inodoros, aumento de la frecuencia de limpieza de los vestuarios, adquisición de una fregadora de fácil uso para el secado del pavimento de vestuarios de piscina, indicaciones al personal para que las ventanas de recintos climatizados permanezcan cerradas.



La demora del servicio en la oficina se ha resuelto parcialmente con la cobertura de la vacante de Auxiliar Administrativa-taquillera en turno de mañana, con el fin de hacer posible la apertura de la taquilla los fines de semana en turno de mañana y que en ambos turnos haya dos personas de atención al público el mayor tiempo posible. En este sentido se han modificado procedimientos administrativos obsoletos, tales como el orden del registro de documentos, eliminando pasos innecesarios y reiterativos.

Está previsto y solicitado el aumento de superficie de exposición de los tabloneros de anuncios, tanto para información al público como a los trabajadores, con el fin de evitar la necesidad de dar la información exclusivamente en la ventanilla de taquilla.

Se ha solicitado la implementación de una pantalla de información en el control de acceso que permita saber la causa de los accesos denegados con el fin de ofrecer más información al usuario y hacer innecesario recabar esa información en la oficina administrativa.

Las duchas y vestuarios de piscinas se reformarán en el año 2020 según presupuestos.

La sauna femenina se ha cambiado.

Se han renovado las máquinas de acondicionamiento cardiovascular existentes en la consulta de Medicina Deportiva.

Se ha propuesto el cambio de las calderas principales para subsanar averías producidas por su fin de vida útil.

Se ha propuesto el cambio de las puertas automáticas de la entrada principal con el fin de mejorar la climatización del recinto.

Se ha propuesto la separación de los cuadros eléctricos de control de iluminación de la oficina administrativa con el fin de que no sea imprescindible la presencia de tres personas de diferentes categorías laborales para poder abrir la instalación y prestar servicio a las 7:30 horas.

Se ha propuesto la sustitución de las cerraduras de taquillas, actualmente con sistema de moneda por otras con sistema de candado, que aporta el usuario; con el fin de



reducir averías, tiempo de búsqueda de llaves extraviadas y tiempos y materiales necesarios para su reparación.

Se ha propuesto la mejora del emplazamiento del depósito nodriza de hipoclorito sódico, de tratamiento de agua de la piscina, con el fin de reducir averías en el sistema de dosificación de esta sustancia.

Se ha propuesto la eliminación de los secadores existentes, en su lugar se propone poner a disposición del público enchufes, con las medidas de seguridad adecuadas, haciendo posible que el usuario aporte su aparato secapelos propio. La finalidad es reducir averías y reclamaciones acerca de esos aparatos.

### **Instalaciones Deportivas Básicas (Gestiones de Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana).**

El horario general para el funcionamiento de las instalaciones deportivas elementales del Distrito se ha establecido de 10 a 22 horas, conjugando el uso y disfrute de las dotaciones deportivas con el descanso de los vecinos.

El operario encargado del cierre y apertura de las pistas, sigue un orden establecido, de tal forma que el uso de las instalaciones sea desde las 10 horas siendo el cierre completo de todas las instalaciones.

El modo de proceder es dar aviso a la empresa de mantenimiento para que compruebe las reclamaciones sobre el horario y las posibles causas del incumplimiento, para que se tome las medidas oportunas para su resolución.

En relación a las reclamaciones por falta de mantenimiento, igualmente, se da aviso de manera inmediata, a la empresa de mantenimiento de las instalaciones para que, sean revisadas y realice las oportunas labores de conservación.

Sumado a la labor de conservación y mantenimiento, dentro del Programa de Inversiones Financieramente Sostenibles 2018, se ha actuado en diversas instalaciones municipales deportivas en el Distrito de Arganzuela (importe 130.000 €) con el proyecto de inversión denominado "Obras de Conservación en instalaciones municipales deportivas exteriores del Distrito de Arganzuela". Dichas actuaciones se han realizado durante el año 2019:



- IDME Jardín de Canarias: mejora de pavimento ejecutando drenaje, relleno y enchachado. Nuevos bordillos.
- IDME Embajadores M-30: conservación y mejora de cerramiento perimetral, nueva pavimentación y marcaje, y juego de porterías de balonmano.
- IDME Ramirez de Prado: conservación y mejora de cerramiento perimetral, nueva pavimentación y marcaje, juego de canastas.
- IDME Juan de Mariana: conservación y mejora de cerramiento perimetral, nueva pavimentación y marcaje, y juego de porterías de balonmano.
- IDME Ricardo Damas: nuevas porterías de balonmano.
- IDME Valdelasierra: conservación y mejora de cerramiento perimetral, nueva pavimentación y marcaje, y juego de porterías de balonmano.

## ESPACIOS PÚBLICOS

(Informe de Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana)

### Eventos

Las diferentes actividades realizadas en el Distrito de Arganzuela deben de contar con las autorizaciones correspondientes, cumpliendo la normativa de aplicación y con las preceptivas comprobaciones municipales.

Es exigible diferentes informes preceptivos, entre los que figuran los siguientes:

- Informe del Departamento de Control Acústico.
- Informe de la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes.
- Informe de la Oficina de Actos en la Vía Pública.

No obstante, durante el desarrollo de las actividades, se realizan inspecciones por parte de los distintos Servicios Municipales, con objeto de comprobar que se ajusta a la licencia y/o autorización concedida.

### Vías Públicas

Se analizan las distintas reclamaciones recibidas sobre el estado de conservación de los espacios públicos, para su traslado al órgano competente su resolución.

- Pista de petanca existente en la Plaza de Peñuelas: se dio traslado de la sugerencia a la Dirección General Gestión del Agua y Zonas Verdes del Área de Medio Ambiente



y Movilidad, para su estudio y posible eliminación, en una futura intervención en la zona, lo cual ya ha sido materializado.

- Renovación del equipamiento del circuito deportivo saludable existente en el Parque Enrique Tierno Galván: se dio traslado de la solicitud a la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos del Área de Medio Ambiente y Movilidad, al ser los competentes de su mantenimiento.

## MOVILIDAD Y TRANSPORTES

Gestión SYR por Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana:

### **Reservas de estacionamiento para motos, ciclomotores y bicicletas:**

Durante el año 2019, se han recibido numerosas sugerencias en relación a la implantación de reservas de estacionamiento para motos, ciclomotores y bicicletas. En primer lugar, se analizaron de manera particular, las diversas ubicaciones solicitadas por la ciudadanía, estudiando de manera global las necesidades del Distrito, y así dar una solución que abarque la totalidad.

La disposición de las reservas para motocicletas se efectúa en función de la demanda, dotación y uso potencial, previo análisis de las circunstancias particulares de cada zona o emplazamiento concreto. Tras el estudio realizado, se proponen diferentes ubicaciones para su futura instalación de las reservas de estacionamiento.

- Solicitud de Reservas de aparcamiento para motocicletas y bicicletas
  - o Ciclos/ciclomotores:
    - 503/2019/14885: c/ Hierro nº15 al 19.
    - 502/2019/20306: c/ Antracita 7.
    - 502/2019/20943: c/ Estrella Naos.
    - 502/2019/25551: c/ Vizcaya 12.
    - 502/2019/38923: c/ Sodio 19.
    - 502/2019/52762: c/ Bronce 13.
  - o Estudio de implantación de reservas de estacionamiento para bicicletas:
    - 502/2019/29137: Plaza de la Carbonera, en la Calle de Manzanares.
    - 502/2019/48680: c/ Palos de la Frontera 12.



- 502/2019/92447: c/Torres Miranda 22.
- 502/2019/98269: c/Tomás Bretón, 53.
- 503/2019/02019: c/Labrador y calle Peñuelas cv Ps. Doctor Vallejo Nájera, cerca de c/Labrador 20.
- 503/2019/23313: c/ Peñuelas 54.

## EDUCACIÓN Y JUVENTUD

- **DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**

Desde la Junta Municipal se informó a las personas reclamantes de la situación de las obras de la Escuela y del seguimiento que de las mismas se hacía con la empresa constructora, que no dependía del distrito.

Se contestó a cada una de las situaciones puntuales, y se informó del nuevo contrato de campamentos que estaba en tramitación.

- **SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA**

### Futuras Inversiones en el Distrito:

#### ACCESIBILIDAD:

- La accesibilidad universal es uno de los objetivos prioritarios del Ayuntamiento de Madrid. De manera continua se reciben distintas reclamaciones y/o sugerencias relacionadas con la accesibilidad. Con objeto de dar cumplimiento a las necesidades de la ciudadanía, el Ayuntamiento de Madrid realiza múltiples inversiones con el fin de mejorar la accesibilidad para personas de movilidad reducida en los edificios e instalaciones municipales.

- Con dicho fin y con objeto de conseguir la accesibilidad universal, seguirán realizándose más inversiones, y se analiza, en concreto, cada propuesta recibida por el ciudadano con objeto de incluirla en las inversiones a realizar en el año 2020 y siguientes en el Distrito de Arganzuela.



- Dentro del programa de Inversiones Financieramente Sostenibles 2019, se han previsto la realización de las siguientes inversiones, teniendo prevista su ejecución en el 2020.

PROYECTO DE OBRAS RENOVACIÓN DE ASEOS DE CARA A LA ACCESIBILIDAD , DEL SISTEMA DE DETECCIÓN DE INCENDIOS EN EDIFICIO DE PRIMARIA Y GIMNASIO, INSTALACION DE PARARRAYOS Y VARIOS EN <b>COLEGIO PUBLICO JOAQUIN COSTA</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	362.996,75
PROYECTO DE OBRAS ADECUACIÓN DE SANEAMIENTO, COMPLETAR PAVIMENTOS Y ACONDICIONAMIENTOS VARIOS EN <b>COLEGIO PUBLICO MIGUEL DE UNAMUNO</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	290.399,69
PROYECTO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA CON OBRAS ADECUACIÓN DE PLACAS SOLARES EXISTENTES Y DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS EN DIVERSOS ESPACIOS DEL COLEGIO, ACONDICIONAMIENTO HIGROTÉRMICO POR MEDIO DE IMPERMEABILIZACIÓN DE LA CUBIERTA Y VARIOS EN <b>COLEGIO PUBLICO TIRSO DE MOLINA</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	423.499,25
PROYECTO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA CON INSTALACIÓN DE ILUMINACIÓN LED, Y ACONDICIONAMIENTOS VARIOS EN <b>COLEGIO PÚBLICO LEGADO CRESPO</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	108.899,31
PROYECTO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA CON INSTALACIÓN DE ILUMINACIÓN LED, ACONDICIONAMIENTOS HIGROTÉRMICO DE AULAS Y VARIOS EN <b>COLEGIO PUBLICO MENENDEZ PELAYO</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	169.399,70
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORA ENERGÉTICA EN PUERTAS DE PATIO , Y ACTUACIONES VARIAS EN PARMENTOS VERTICALES Y VARIOS EN EL <b>COLEGIO PÚBLICO SAN EUGENIO Y SAN ISIDRO</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	157.297,96
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORA EFICIENCIA ENERGETICA EN CERRAJERIA EXTERIOR Y ACTUACIONES VARIAS EN PARMENTOS VERTICALES Y VARIOS EN EL <b>COLEGIO PÚBLICO TOMÁS BRETÓN</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	163.349,52





PROYECTO DE OBRAS DE INSTALACION DE PUERTAS DE ACCESO , MEJORAS EN ILUNACION EFICIENTE , MEJORAS DE CUARTOS DE INSTALACIONES Y VARIOS EN <b>ESCUELA DE MUSICA ALMUDENA CANO</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA	59.249,99
PROYECTO DE OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO CON LA SUSTITUCIÓN DEL SISTEMA DE DETECCIÓN DE INCENDIOS, ANTI INTRUSION, ASI COMO LA SUSTITUCIÓN DE DIVERSOS PAVIMENTOS DEPORTIVOS Y MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA CON LA COLOCACIÓN DE LEDS DEL <b>CENTRO DOTACIONAL INTEGRADO</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	411.399,73
PROYECTO DE OBRAS DE RENOVACIÓN Y MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD EN <b>CENTRO DEPORTIVO ARGANZUELA LA FUNDI</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	223.850,00
PROYECTO DE OBRAS DE RENOVACIÓN Y MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD Y RENOVADO RED DE DISTRIBUCION DE LAS INSTALACIONES DE ACS , REJUNTADO DE PISCINAS ,ILUMINACION LED EFICIENTE FASE 2 MEJORAS EN SAUNA Y MEJORAS EN ACABADOS VERTICALES Y HORIZONTALES EN <b>CENTRO DEPORTIVO MARQUES DE SAMARANCH</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	133.100,00
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD Y HABITABILIDAD EN DIVERSOS EDIFICIOS DEL <b>COMPLEJO CASA DEL RELOJ</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	499.825,34
PROYECTO DE OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO Y MEJORA DE LA <b>PLAZA DE RUTILIO GACIS</b> , MEJORA DE ZONA ESTANCIAL Y ZONA DE JUEGOS Y ARBOLADO EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	494.771,88
PROYECTO DE OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO Y MEJORA DE ACCESO A <b>PARQUE DEL BRONCE</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.	498.110,31
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORAS DE ESPACIOS, ACOMETIDA ELECTRICA, EFICIENCIA ENERGÉTICA Y VARIOS EN <b>NAVE DE TERNERAS</b> .	457.000,00
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORAS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD Y AUTOPROTECCION E INCENDIOS EN <b>POLIDEPORTIVO CDM MARQUÉS DE SAMARANCH</b> DEL DISTRITO ARGANZUELA.	180.000,00



PROYECTO DE OBRAS DE MEJORAS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD Y AUTOPROTECCION E INCENDIOS EN <b>POLIDEPORTIVO ARGANZUELA (LA FUNDI)</b> DEL DISTRITO ARGANZUELA.	180.000,00
PROYECTO DE OBRAS DE MEJORAS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD Y AUTOPROTECCION E INCENDIOS EN <b>POLIDEPORTIVO EN EL CENTRO DOTACIONAL INTEGRADO</b> DEL DISTRITO ARGANZUELA.	180.000,00



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

- **SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA**

Todas las reclamaciones y/o sugerencias han sido estudiadas y valoradas por los diferentes Departamentos municipales implicados, mejorando los tiempos de respuesta para su contestación y posible resolución.

Las diferentes reclamaciones y/o sugerencias precisan de un refuerzo de personal funcionario para su resolución, por lo que se ha solicitado al departamento correspondiente.

- **COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE ARGANZUELA**

Se ha venido realizando un seguimiento puntual y pormenorizado de las solicitudes de sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, para las subsanaciones oportunas de las deficiencias detectadas en los servicios e instalaciones.

Reuniones / despachos puntuales con Responsables de Departamentos sobre quejas específicas.

Madrid, 2 de marzo de 2020.

**Carlos Martínez Serrano**



**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES**

**UNIDAD GESTORA: DISTRITO DE BARAJAS**

---



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 2019, 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 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.

Una vez analizadas las Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los ciudadanos y cuyo ámbito competencial corresponde al Distrito de Barajas, podríamos concluir que un alto porcentaje de las mismas y versan, fundamentalmente, sobre los siguientes asuntos:

- Relacionados con el Centro Deportivo Municipal Barajas.
  - o Destacan sobre todo los perjuicios y molestias ocasionados a los usuarios y usuarias de dicha instalación con motivo de obras de conservación, reparación y mantenimiento.
  - o Por otro lado, un gran número de reclamaciones giran en torno al proceso de sustitución y cobertura del personal de este equipamiento deportivo cuando causan baja.
- Mantenimiento y conservación de las diferentes instalaciones deportivas básicas del Distrito.
  - o En este punto, no destaca de manera concreta el estado de mantenimiento de una instalación deportiva sobre otra, sino que, en general, se podría hacer extensivo a la conservación de una manera más amplia.





## 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.

Para dar cobertura a las demandas de los vecinos y mejorar el Centro Deportivo Municipal Barajas, se ha procedido a acometer una reparación integral en la cubierta de dicha instalación, invirtiendo más de 160.000 euros.

Dicha actuación tuvo como consecuencia el cierre del centro, a pesar de que se proyectó para realizar durante su cierre en el mes de agosto.

Por otro lado, durante la presente anualidad, se van a realizar diferentes actuaciones en las siguientes instalaciones deportivas:

- Centro Deportivo Municipal Barajas.
- Pabellón Villa de Madrid.
- Instalación Deportiva Básica Alas
- Instalación Deportiva Básica Bahía de Santander
- Instalación Deportiva Básica Los Coronales
- Instalación Deportiva Básica Soto Hidalgo
- Instalación Deportiva Básica Orión - Júpiter.
- Instalación Deportiva Básica Playa de Bolnuevo.
- Instalación Deportiva Básica El Capricho
- Circuito BMX de la Zona Forestal Ensanche de Barajas

En cuanto al mantenimiento y la conservación de las instalaciones deportivas básicas, durante el presente ejercicio se ha procedido a adjudicar este servicio a través del contrato correspondiente, por lo que habrá que evaluar el desarrollo de estas actividades por parte de la empresa adjudicataria del mismo.

Por otro lado, en cuanto a la cobertura del personal adscrito al Centro Deportivo Municipal Barajas, desde Coordinación del Distrito se ha procedido a dar preferencia, dentro del despacho de los asuntos habituales, a tramitar la solicitud a lo largo del mismo día en el que nos comunican la baja del trabajador/a, logrando reducir al máximo el tiempo de petición.

No obstante lo anterior, siempre hay que tener en cuenta que la contratación no es competencia directa del Distrito, por lo que nos consta que desde el Área se ha estado analizando la manera de gestionar estas solicitudes a la mayor brevedad posible.

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

Si bien es cierto que durante el 2019 se ha ejecutado excepcionalmente una actuación en relación al Centro Deportivo Municipal de Barajas, es cierto que ha sido de una gran envergadura, la reparación de la cubierta, con el fin de dar solución a un problema que se venía demorando en el tiempo y que, lamentablemente, nos obligó a cerrar durante más tiempo dicha instalación.

Durante ese tiempo, aquellos usuarios que quisieron, pudieron solicitar una devolución de la parte proporcional de la mensualidad abonada y que no fue disfrutada.

Por otro lado, en cuanto a la cobertura, sería necesario mejorar los tiempos en los que se cubren las bajas puesto que, en algunos casos, las actividades de los usuarios/as pueden quedar suspendidas.

Desde la dirección del Centro se intenta cuadrar semanalmente, en la medida en que esto resulta posible, los horarios de todos los profesores y profesoras para que ningún vecino/a se quede sin su clase.

No obstante lo anterior, el procedimiento de cobertura del personal de las instalaciones deportivas es un asunto en el que, al estar involucradas varias unidades administrativas del Ayuntamiento y de otras Administraciones Públicas, no resulta tan ágil como cabría esperar.

Madrid, 27 de febrero de 2020



  
Nuria García Zarza





MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME ANUAL | 2019

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES

UNIDAD GESTORA: DISTRITO CARABANCHEL

---



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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

**1.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIOS SOCIALES**

***BLOQUE DE ANÁLISIS: ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA Y AYUDAS SOCIALES***

**SUBMATERIA: ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA**

La mayoría de las quejas se producen por incidencias con el sistema de citas. Al respecto indicar que, el sistema de obtención de citas se puede realizar por varias vías:

010

Presencialmente en OAC

Telefónicamente y presencialmente con el Centro de Servicios Sociales

**Descripción de motivos:**

- Quejas sobre el sistema de citas, a través de la web, 010, y por cita telefónica con los centros de Servicios Sociales. Se desconocen los motivos por lo que las citas solicitadas a través de la web, o el 010, no se han volcado en las agendas de los/as trabajadores/as sociales.
- Imposibilidad de facilitar citas de un día para otro por parte de Servicios sociales por la gran demanda y falta de personal en los centros de servicios sociales.
- Solicitud de adelanto de cita que resulta inviable por la situación de las agendas de los profesionales en activo.

**SUBMATERIA: AYUDAS SOCIALES**

**Descripción de motivos:**

- Percepción negativa de la atención recibida cuando no se cumplen sus expectativas. Expectativas de los usuarios con respecto a las prestaciones y servicios no ajustadas a normativa y a competencias del centro de servicios sociales, relacionadas con prestaciones económicas, solicitud de informes de vulnerabilidad, tareas del servicio de ayuda a domicilio a familias, acceso a vivienda pública, etc..

***BLOQUE DE ANÁLISIS: SERVICIOS SOCIALES DIRIGIDOS A COLECTIVOS ESPECÍFICOS: PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN***

**SUBMATERIA: SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**



## Descripción de motivos:

- Expectativas de los usuarios con respecto a las prestaciones y servicios no ajustadas a normativa y a competencias del centro de servicios sociales, relacionadas con el servicio de ayuda a domicilio, generando una percepción negativa de la atención recibida.

## SUBMATERIA: CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES (DE OCIO)

### Descripción de motivos:

- Centro Municipal de Mayores Enrique Tierno Galván: Quejas por no disponer el centro de fotocopiadora para las partituras, y por el cambio de días de ensayo.
- Centro Municipal San Vicente de Paúl. Queja relacionada con el bloqueo de la puerta central automática.
- Centro Municipal Francisco de Goya. Queja sobre el comportamiento de algunos socios, produciendo molestias, ruidos.

## 1.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPORTES

Las SyR recibidas en el Distrito relativas a las clases y escuelas deportivas Deportes, indicar que las relativas al Centro Deportivo Municipal Fernández Ochoa, ha estado relacionada con la limpieza de los vestuarios, cobro indebido de tasas (no aplicar tarifa familia numerosa), no aviso de la anulación de clases, ausencia de profesores, mal estado de las máquinas de musculación, zona termal cerrada, falta de señalización en calle de piscina con banderines. Del mismo modo se han recibido quejas relacionadas con la atención telefónica a los usuarios para información, y lista de espera para los trámites de inscripción.

Respecto al Centro Deportivo Municipal La Mina, las quejas recibidas durante 2019 han estado relacionadas con el cobro de tasas, acceso vestuarios, cucarachas en vestuarios y duración de agua de duchas.

## 1.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Según la información facilitada se han recibido 4 quejas, una de ellas relacionada con un colegio que no es público, y las otras tres relativas al calor que hace en los patios y en las aulas de dos colegios públicos (Maestro Padilla y Lope de Vega)

Se observa que en el listado excell dentro de la submateria Museo-Cultura se encuentra una queja que corresponde a esta área de actividad, ya que se trata de una queja por la rotura de un radiador en un colegio público del distrito.

Respecto al problema de calor en algunos CEIPs indicar que la inversión le corresponde a la Administración educativa (Comunidad de Madrid) y el mantenimiento al Ayuntamiento de Madrid.

#### **1.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: PROTECCION ANIMAL SALUD**

Se han recibido en el Departamento de Salud, 1 solicitud de actuación de los servicios municipales, en el formato de Sugerencias y Reclamaciones por el estado de unos perros que se encuentran en un domicilio, que pasan mucho tiempo solos, ladran y aúllan. Otra solicitud de inspección por motivos de higiene en el Centro San Martín de Porres.

Aunque se ha utilizado el formato de Sugerencias y Reclamaciones, nos encontramos con dos solicitudes que deberían haberse cursado por otras vías, ya que no se encuentran dentro de este formato.

#### **1.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: CULTURA Y OCIO COMUNITARIO**

Se recogen dos quejas en la submateria bibliotecas, una de ellas no es competencia del Distrito (punto de ordenador para búsqueda de empleo), y una segunda relativa a la temperatura en la sala de estudios.

Asimismo se reciben quejas sobre la climatización del Centro Cultural Lázaro Carreter.

#### **1.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA**

Las sugerencias y reclamaciones informadas por el Departamento Jurídico del Distrito de Carabanchel se referían al estado de conservación y mantenimiento de solares y a cuestiones puntuales relativas a la autorización de ocupación de la vía pública, así como señalización de vados y accesibilidad en la vía pública.

#### **1.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: MEDIO AMBIENTE**

En submateria de medio ambiente se han recibido quejas relacionadas basuras y residuos en la calle, por ruidos ocasionados por aire acondicionado y por el funcionamiento de la puerta del garaje.

### 1.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: ESPACIOS PÚBLICOS

En relación a los espacios públicos se han gestionado las siguientes sugerencias y reclamaciones durante el año 2019 en el Distrito:

1 queja relativa a consumo de bebidas en vía pública debido a la cercanía de una discoteca. Otra sobre la instalación de baños en el mercadillo que se celebra los jueves en el Distrito y una tercera solicitando bolardos para delimitar la entrada a garaje.

### 1.9 ÁREA DE ACTIVIDAD: MOVILIDAD Y TRANSPORTE

El bloque de análisis que se ha gestionado a través de sugerencias y reclamaciones ha sido una relativa a que se valore por el Distrito la necesidad de colocar una placa de prohibido aparcar y otra relativa a la solicitud de cerramiento de un paso de emergencias.

## 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.

### 2.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIOS SOCIALES

- a) **Medidas adoptadas respecto a las SyR, bloque de análisis de “atención social primaria y ayudas sociales” en relación a las submaterias existentes:**
- Los errores generados por la web de cita previa se han puesto en conocimiento del Departamento de atención social Primaria del AG de Familias, Igualdad y Bienestar social.
  - Respecto a las medidas relativas a las incidencias generadas por el sistema de citaciones sólo ha sido posible adoptar medidas puntuales en función a la incidencia manifestada, debido a la saturación existente en las agendas de los profesionales.
  - Con respecto a las expectativas no ajustadas a normativa y competencias, forma parte de las tareas de los profesionales del Centro de Servicios sociales ofrecer información suficiente y adecuada sobre todas las prestaciones y servicios existentes, y orientar a los ciudadanos al respecto. No obstante, respecto a los informes de vulnerabilidad se solicitó al Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social las instrucciones necesarias para su realización que fueron adoptadas y comunicadas a todos los distritos.
- b) **Medidas adoptadas respecto a las SyR, bloque de análisis de “Servicios sociales dirigidos a colectivos específicos: prevención y protección” en relación a las submaterias existentes:**

- Con respecto a las expectativas no ajustadas a normativa y competencias, forma parte de las tareas de los profesionales del Centro de Servicios sociales ofrecer información suficiente y adecuada sobre todas las prestaciones y servicios existentes, y orientar a los ciudadanos al respecto.
- En cuanto a los Centros de mayores, teniendo en cuenta que en un mismo espacio polivalente y en los mismos horarios se realizan habitualmente diferentes actividades lúdicas y de ocio, juego de cartas, billar, dominó y otros juegos, así como otras actividades como lectura de prensa, o simplemente espacio de encuentro y de charla entre socios, etc... desde la Dirección del Centro y en coordinación con la Junta Directiva del mismo, se han adoptado acuerdos con objeto de favorecer la normal y buena convivencia en este espacio.
- Respecto al funcionamiento de la puerta automática de acceso al edificio del Centro de Mayores San Vicente de Paúl, indicar que se dio parte a la empresa de mantenimiento y la misma ha sido revisada.

## 2.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPORTES

Acciones realizadas durante 2019:

En relación con las quejas del CMD Fernandez Ochoa, se ha dado traslado de las misma a la empresa adjudicataria del contrato y se le han venido dando instrucciones al respecto, con la advertencia de imponer penalidades en el caso que procedan.

Por otra parte indicar que por parte de la Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio se van a realizar las siguientes actuaciones en el centro deportivo durante el año 2020:

- Subsanación de patología en la piscina cubierta del CDM Francisco Fernández Ochoa, con un presupuesto de 1.499.744,23 euros, plazo de ejecución de 5 meses , siendo la fecha prevista de inicio el 01/04/2020.
- Subsanación de patologia en el pabellón cubierto del CMD Francisco Fernández Ochoa, con un presupuesto de 1.999.971,51 euros , plazo de ejecución de 6 meses y fecha prevista de inicio 01/05/2020.

Respecto a las quejas del CDM La Mina, se ha realizado control de vectores, y puntualmente se han ido solucionado los problemas existentes.

Las quejas recibidas sobre el cierre de las piscinas por falta de personal han sido remitidas a la Subdirección General de Personal Laboral.

## 2.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: EDUCACIÓN Y JUVENTUD



Las acciones/medidas ejecutadas en el año 2019 respecto a las reclamaciones recibidas han consistido en informar que a los directores de los CEIPs que la competencia para la inversión le corresponde a la Comunidad de Madrid, y una vez realizada la instalación el mantenimiento nos correspondería al Ayuntamiento.

Respecto al problema de calor en algunos CEIPs indicar que la inversión le corresponde a la Administración educativa (Comunidad de Madrid) y el mantenimiento al Ayuntamiento de Madrid.

## 2.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: PROTECCION ANIMAL SALUD

La medida ejecutada respecto a la SyR que solicita inspección ha sido dar traslado al Servicio de Medios ambiente y escena urbana del Distrito con el fin de solventar la deficiencia.

Respecto a la denuncia por los ladridos del perro del vecino, se ha dado traslado al Departamento de Salud para comprobar los hechos y en su caso proceder a la subsanación de las deficiencias.

## 2.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: CULTURA Y OCIO COMUNITARIO.-

Respecto a las quejas relativas a la temperatura en la sala de estudios de la biblioteca y Centro Cultural Lázaro Carreter, se ha dado traslado a la empresa de mantenimiento a fin de comprobar las mismas y proceder en su caso a la subsanación de la deficiencia.

## 2.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA

Las acciones que se han ejecutado durante el año 2019, se concretan en las debidas inspecciones realizadas por el Departamento de Servicios Técnicos del Distrito a efectos de comprobar los hechos relatados en las reclamaciones presentadas por los ciudadanos en materia de conservación y mantenimiento de solares, dictando a continuación cuando procede las correspondientes ordenes de ejecución dirigidas a la propiedad para que mantengan el estado de los solares en las debidas condiciones legales de conservación.

Se han resuelto las cuestiones puntuales relativas a la autorización de ocupación de la vía pública, así como señalización de vados y accesibilidad en la vía publica.

## 2.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: MEDIO AMBIENTE





Respecto a las quejas relacionadas con basuras en la vía pública se ha dado traslado al área competente por razón de la materia.

Respecto a los ruidos ocasionados por el funcionamiento de aire acondicionado y puerta de garaje se les ha comunicado a los reclamantes que el sistema de sugerencias y reclamaciones no es el canal adecuado, indicándoles que deberían presentar un escrito denunciando los hechos para que desde el Departamento Jurídico se adopten las medidas de legalidad oportunas.

## 2.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: ESPACIOS PÚBLICOS

Indicar que la denuncia presentada relativa al consumo de bebidas en vía pública se ha procedido a dar traslado a Policía Municipal a fin de comprobar los hechos denunciados.

Respecto a la instalación de baños en el mercadillo se ha dado traslado al Departamento Jurídico a fin de iniciar los trámites para comprobar tales extremos y en su caso adoptar las medidas de legalidad urbanística oportunas.

## 2.9 ÁREA DE ACTIVIDAD: MOVILIDAD Y TRANSPORTE

En cuanto a estas incidencias, las gestiones se realizan con los departamentos competentes, intentando motivar desde la Junta lo máximo posible la petición.

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

#### 3.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIOS SOCIALES

En el Centro de Servicios sociales, el tipo de medidas adoptadas han sido puntuales y fundamentalmente de gestión, por tanto el grado de ajuste de la medida sólo ha podido contribuir a la mejora de cada incidencia particular presentada a través de SyR, no contribuyendo con ello a la mejora del servicio a nivel general. Los recursos utilizados para ello han sido el propio personal activo en el Centro de Servicios Sociales.

#### 3.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPORTES

La evaluación de resultados de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2019 es la siguiente:



El número de SyR recibidas durante el año 2019 ha sido escaso en relación con el volumen de servicios ofrecido.

Las quejas relacionadas con los Centros Deportivos Municipales serán resueltas en gran medida con las obras proyectadas sobre los mismos.

Al ser los centros deportivos municipales los más afectados por el número de SyR recibidas, se ha solicitado a la dirección de los mismos que implementen los protocolos necesarios para minimizar los inconvenientes observados por la ciudadanía.

El nº de personas del servicio afectadas en todo el procedimiento son las personas de la propia Unidad de Deportes y de los centros deportivos municipales que prestan el servicio directos a los/as usuarios/as.

### 3.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Se considera como positivo el escaso número de SyR que se ha recibido durante el año 2019, teniendo en cuenta el número de centros educativos existentes en el Distrito.

### 3.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: PROTECCION ANIMAL SALUD

Igualmente se considera positivo habida cuenta el número de reclamaciones recibidas teniendo en cuenta que las mismas no derivan de los servicios que se prestan por el Departamento.

El nº de personas del servicio afectadas en todo el procedimiento son las personas del propio Departamento, y los servicios técnicos del Servicio de Medios ambiente y escena urbana del Distrito

### 3.5 ÁREA DE CULTURA Y OCIO COMUNITARIO

Todas las SYR se han resuelto satisfactoriamente, atendiendo al cumplimiento en todo caso de la normativa vigente. Se procedió a dar parte a la empresa de mantenimiento respecto a las deficiencias de climatización del Centro Cultural Lázaro Carreter, habiéndose ajustado manualmente la climatización.

### 3.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA

Se continuará con la labor inspectora de los técnicos municipales del Distrito para vigilar el cumplimiento de las ordenes de ejecución dictadas, adoptándose las medidas pertinentes



en cuanto al mantenimiento y la conservación de los solares, imponiéndose multas coercitivas cuando proceda, por el incumplimiento del deber de conservación de los mismos que corresponde a los propietarios de los solares.

El número de personas del servicio afectadas en los procedimientos son el Departamento Jurídico, y los servicios técnicos del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana.

### 3.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: MEDIO AMBIENTE

Se continuará con la labor inspectora de los técnicos municipales del Distrito y cuando se detecte alguna zona en mal estado se gestionara con el Área correspondiente, y en su caso por el Distrito.

### 3.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: ESPACIOS PÚBLICOS

El Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana una vez recibida la incidencia adopta las medidas oportunas en el ámbito de sus competencias, o en su caso dando traslado al Área correspondiente.

### 3.9 ÁREA DE ACTIVIDAD: MOVILIDAD Y TRANSPORTE

En cuanto a estas incidencias, las gestiones se realizan con Policía Municipal o el Área competente, según su ámbito competencial.

**La Coordinadora del Distrito de Carabanchel**

**Sonsoles Medina Campos**



MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO CENTRO

---

Información de Firmantes del Documento



MADRID

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CENTRO  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 04/06/2020 14:07:39  
CSV : 9801FFD729DC9CCE



9801FFD729DC9CCE

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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Tras el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2019, las principales causas que motivaron su presentación han sido:

- Atención y gestión de citas en los Centros de Servicios Sociales y en los departamentos del Distrito competentes en materia de licencias y autorizaciones.
- Demora en la tramitación de los expedientes administrativos de concesión de licencias y comunicaciones previas, devolución de fianzas.
- Mantenimiento y adecuación de Centros Municipales de Mayores, Centros Culturales y Centros Educativos.
- Deficiencias en la instalación de climatización del Centro Deportivo Escuelas San Antón (fallo puntual de las bombas del centro).
- Mejora de las instalaciones básicas deportivas, áreas infantiles y áreas caninas.
- Limitación y control de la ocupación y realización de eventos en el espacio público por molestias asociadas.
- Incumplimiento de los músicos de calle en sus actuaciones.
- Insuficiente número de plazas en equipamientos municipales.
- Problemas de aparcamiento (sobre todo de motos y aparcabicis).
- Intervención con asentamientos y PSH.
- Insuficiente limpieza por la presión de ocio nocturno.
- Rastro: mejora de la ordenación, control y limpieza.
- Mejora de la aplicación que gestiona el cobro de los talleres y actividades en los centros culturales (PLASCP)

**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.

Las actuaciones que se han realizado durante el año 2019 con el fin de subsanar las deficiencias observadas de los servicios y prestaciones públicas, han sido las siguientes:

- Se ha solicitado la cobertura de plazas, actualmente vacantes, por interinos en todos los Centros de Servicios Sociales y Departamentos encargados de la tramitación de expedientes de licencias y autorizaciones.
- Se han realizado obras de reforma y acondicionamiento en los siguientes edificios e instalaciones municipales: Escuelas Infantiles, Centros Educativos,





Centros Municipales de Mayores, Centros Deportivos e instalaciones básicas deportivas, Centros Culturales y Junta Municipal del Distrito.

- Se han ejecutado nuevas áreas infantiles y caninas así como reformado y ampliado otras ya existentes.
- Se ha incrementado el número de calles que se limpian diariamente del Distrito y se han activado protocolos para evitar los asentamientos de personas sin hogar periódicamente.
- Se ha incrementado el dispositivo de control y disciplina en materia de terrazas para evitar la instalación de terrazas sin autorización municipal y de más elementos de los autorizados.
- Mayor control del número de eventos en el espacio público y reducción del horario de las actividades musicales
- Redacción y aprobación de nueva Instrucción para regular las actuaciones musicales en el Distrito Centro, con limitación del número de autorizaciones a conceder (450).
- Colocación de señales en zonas donde se prohíben las actuaciones musicales para conocimiento de la población y artistas.
- Establecimiento de protocolos de actuación, en colaboración con los agentes del orden, para el control de las actuaciones musicales en la calle de tal forma que puedan convivir éstas con los derechos del resto de ciudadanos y vecinos de la zona.
- Reuniones de seguimiento quincenales con Policía Municipal, los servicios del Distrito y la Agencia de Actividades, para garantizar que las actividades cumplan la normativa.
- Colocación de señales para disuadir a la población de comportamientos poco cívicos como es el miccionar en la vía pública.
- Fomento para la construcción de nuevos equipamientos en el Distrito que cubran las necesidades de los residentes en los barrios más necesitados: Escuela Infantil en la calle Rodas, Centro Polivalente en la calle Fúcar y el Centro Deportivo La Cebada.
- Ampliación del número de aparcabicis y espacio reservado para el estacionamiento de motocicletas, en colaboración con el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.
- Crear nuevos protocolos de control de gestión de licencias, que permiten realizar un seguimiento semanal de las solicitudes y resoluciones del Distrito.
- Puesta en marcha de la ejecución de las obras, en el Colegio Moreno Rosales, que permitan que los alumnos, desplazados en un centro de Carabanchel, puedan volver a sus aulas.



9801FFD729DC9CCE



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

Analizada la eficacia de cada una de las acciones/medidas detalladas en el apartado anterior, todas han dado excelentes resultados pero es necesario prolongar en el tiempo las siguientes actuaciones, si se quiere mantener y mejorar los resultados obtenidos hasta el momento de los servicios públicos:

- Cobertura de plazas, actualmente vacantes, por interinos en todos los Servicios, Departamentos y Unidades del Distrito.
- Obras de mejora y adecuación de los edificios y dependencias municipales para aumentar su eficiencia energética y accesibilidad a las personas de movilidad reducida.
- Creación de nuevas áreas infantiles y caninas debido a la demanda existente de la población.
- Continuar incrementando el número de calles que se limpian diariamente en el Distrito, así como la frecuencia del servicio.
- Activar periódicamente protocolos para evitar los asentamientos de personas sin hogar, en colaboración con el Samur Social, Limpieza y Policía, en los lugares más frecuentes.
- Reforzar los dispositivos de control y disciplina en materia de terrazas para evitar la instalación de terrazas sin autorización municipal y de más elementos de los autorizados, que mejoran la calidad del espacio público y su uso por parte de la ciudadanía.
- Controlar el número de eventos en el espacio público y horario de las actividades musicales.
- Ampliación del número de aparcabici y espacio reservado para el estacionamiento de motocicletas debido a la demanda existente y el uso cada vez mayoritario de este tipo de vehículos para los desplazamientos en la ciudad.
- La nueva normativa de regulación de las actividades musicales en la calle ayudará a reducir los problemas derivados de este tipo de actuaciones. Sin embargo es necesario centrar los esfuerzos ahora en la actividad disciplinaria, en colaboración con los agentes de Policía, para conseguir que se respeten los horarios, elementos de percusión utilizados y ámbitos de las actuaciones, así como en acciones de divulgación que ayuden a concienciar tanto a artistas, comerciantes y viandantes.
- Fomento para la construcción de nuevos equipamientos en el Distrito que cubran las necesidades de la población: Escuela Infantil en la calle Rodas, Centro Polivalente en la calle Fúcar y Centro Deportivo La Cebada.
- Continuar con la comunicación con entidades vecinales y asociaciones de comerciantes, para escuchar de primera mano las necesidades de los vecinos.





- Establecer protocolos de agilización inter Áreas que permita agilizar la tramitación de los expedientes.

Por otro lado es necesario iniciar nuevas acciones de concienciación a la ciudadanía para evitar comportamientos que degradan los espacios públicos porque la duración de las campañas es efímera, y solo a base de recordarlo, se consiguen resultados.

También es necesario, desarrollar campañas que favorezcan la vuelta al pequeño comercio del centro, para recuperar el carácter residencial del mismo.

**Firma del Responsable de la Unidad Gestora**  
**Raquel Muros Delgado**

*Documento firmado electrónicamente en  
los términos, fecha y hora expresados  
al pie de este escrito*



Información de Firmantes del Documento





**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES**

**UNIDAD GESTORA: COORDINACIÓN DISTRITO CHAMARTÍN**

---



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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Es preciso reconocer el incremento significativo del número total en las sugerencias (19,10%) y en el número total de reclamaciones, que también continúa en ascenso (27,13%).

De igual modo, debe destacarse el incremento positivo en el número total de felicitaciones (271%). Se trata de una evolución contraria a la experimentada en el año 2018, cuando el número de felicitaciones creció en menor proporción al de las reclamaciones y sugerencias.

Un año más, cuando se analizan las sugerencias y reclamaciones, considerando su clasificación por materias y submaterias, las relacionadas con la materia de "Deportes" (198), aún siendo el bloque más numeroso, suponen una reducción del 14,66 % respecto a la cantidad recibida el año 2018 (232).

Pueden identificarse varias áreas en las que se focalizan prioritariamente las reclamaciones de los usuarios de las instalaciones deportivas del distrito.

En primer lugar, respecto al estado de las instalaciones deportivas básicas, de uso libre y abierto al público, en un doble sentido. Por un lado, se registran las quejas de los usuarios que reclaman el deficiente estado de algunas pistas deportivas y, de otro lado, las de quienes manifiestan su disgusto por la imposibilidad de utilizar aquellas instalaciones que se encuentran en reparación.

Asimismo, igualmente sucede como en el año 2018 en lo referente a un número representativo de quejas presentadas por usuarios del Centro Deportivo Municipal Pradillo, de gestión directa, motivadas por el cierre puntual de algunas de sus instalaciones (piscina y vestuarios), durante las obras de mejora que se han llevado a cabo en el periodo estival en el año 2019.

Otro aspecto positivo a destacar es la disminución de las reclamaciones recibidas en el año 2019, y que se dirigían en el año 2018 al deficiente funcionamiento del sistema de agua caliente, que ya fue reformado a finales del 2018.

Un año más, se produce un aumento significativo de las quejas de los usuarios del Centro Deportivo Municipal Pradillo que hacen referencia a las carencias de personal, como las que muestran su desacuerdo con el cierre de las instalaciones en fin de semana o en determinados periodos (Semana Santa, verano, etc.).



Se observa que algunos usuarios del Centro Deportivo Municipal Pradillo continúan manifestando su queja por las deficiencias en las tareas de limpieza y mantenimiento de las instalaciones.

En 2.019, de manera excepcional, se ha producido un incremento muy importante de reclamaciones en el bloque de “Señalización de calles y lugar de interés-Vías y Espacios Públicos” (140) al haberse aprobado en el Pleno de la Junta Municipal la modificación del nombre de la Plaza de los Sagrados Corazones, lo que generó una gran respuesta vecinal.

La materia “Servicios Sociales” ocupa el tercer lugar en cuanto al número de reclamaciones (25), apreciándose un número significativo, aunque en menor medida que las anteriores materias relacionadas,

Pueden destacarse incidencias relacionadas con la gestión de prestaciones en la Atención Social Primaria y con la gestión de los talleres de ocio que se realizan en los Centros Municipales de Mayores.

Asimismo, destacar por último el incremento del número de solicitudes para la implantación de nuevas reservas de estacionamiento para motocicletas y, en menor medida, la implantación de aparcamientos para bicicletas.

Por otro lado, en relación al análisis cualitativo por dependencias y centros municipales correspondientes a este distrito, hay que destacar el número elevado que se continúa recibiendo de sugerencias y reclamaciones correspondientes al Centro Deportivo Municipal Pradillo (117) con motivo de las incidencias producidas en el mantenimiento de la instalación (vestuarios y piscina), así como se resalta el menor número de quejas recibidas por los equipamientos de las salas de musculación que se han reducido gracias a las obras de mejora realizadas. También, durante el 2019 ha afectado en mayor medida a los usuarios de la instalación las ausencias producidas por las bajas continuadas de los profesores y el retraso en su incorporación, lo que ha provocado la cancelación de varias clases.

En el Centro Deportivo Municipal Chamartín, se sigue recibiendo un número menor de reclamaciones y sugerencias (35), que principalmente se relacionan con la temperatura de la piscina y el mantenimiento de los vestuarios (secadores, agua fría de la ducha).

También, en el Centro Cultural Nicolás Salmerón se ha recibido un número significativo de solicitudes (23) por los inconvenientes causados a la hora de realizar la inscripción en los talleres de la plataforma PLACT, que actualmente sigue sin funcionar de modo óptimo, lo que causa insatisfacción a los ciudadanos a la hora de inscribirse y la saturación que se produce cuando lo realizan presencialmente.



En el Centro de Servicios Sociales Santa Hortensia se ha recibido un número menor respecto al 2018 aunque relevante sobre la atención primaria y la gestión de las prestaciones sociales (11).

Finalmente, un aspecto positivo es el número de felicitaciones que se ha incrementado respecto al 2018 en las diferentes dependencias municipales (18), básicamente referidas a la atención recibida por alguno de los profesores del Centro Deportivo Municipal Pradillo, o del Centro Cultural Nicolás Salmerón, o por los servicios prestados desde el Distrito.



## 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.

En relación al estado de las instalaciones deportivas básicas debe destacarse el esfuerzo realizado durante los últimos años, que continúa en 2020, para afrontar la mejora y acondicionamiento de este conjunto de instalaciones, lo que, en la mayoría de los casos, ha supuesto, la imposibilidad de su uso, cuando se veía afectado el pavimento de las pistas. Esta imposibilidad de utilización de las instalaciones se demora, en ocasiones, por periodos dilatados, ya que no puede concluirse la ejecución de los trabajos debido a las inclemencias meteorológicas (hielo, lluvias, etc.), que impiden su terminación y recepción para entregarlas al uso normal que están destinadas. En el sentido positivo, este número de reclamaciones ha ido en descenso respecto al año 2018 gracias a las medidas adoptadas.

En relación al año 2018 se realizaron las obras de mejora durante el periodo navideño y esta situación afectó a un gran número de usuarios. No obstante, las consecuencias positivas de realizarlo en 2019 en periodo de verano no siempre son favorables para los usuarios y no tienen reflejo en el sistema de Sugerencias y Reclamaciones al que los ciudadanos dirigen con mayor frecuencia sus manifestaciones de desagrado más que sus felicitaciones.

Respecto al aumento que continúa de reclamaciones referidas a la carencia de personal se justifican en la insuficiencia de recursos humanos, y, en cuanto al cierre del centro en periodo estival, a la necesidad de garantizar el ejercicio del derecho al descanso de los trabajadores. Se trata de una materia que, como ha venido indicándose en los informes anuales de ejercicios anteriores, no pueden aportarse soluciones de mejoras desde el distrito, correspondiendo, en este caso, al Área de Hacienda y Personal, la cobertura de vacantes y, en su caso, la dotación de plazas amortizadas en el pasado. En este sentido, reconocer el esfuerzo realizado en el último trimestre del año por este servicio, que mejoró notablemente la cobertura de los puestos.

En esta línea, un número no despreciable de reclamaciones se refieren a la normativa aplicable a los centros deportivos municipales en materia de accesos, abonos, horarios, que, siendo común a todos los centros deportivos municipales, no puede alterarse, ni solucionarse desde el distrito, correspondiendo a la Dirección General de Deportes estudiar la introducción de mejoras, por lo que se han remitido a esta Dirección General para su consideración.



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

En relación a las quejas recibidas de usuarios del Centro Deportivo Municipal Pradillo sobre las deficiencias en las tareas de limpieza y mantenimiento ha mejorado notablemente este servicio gracias al esfuerzo de sus trabajadores.

Por otro lado, desde el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana se han tramitado todas las solicitudes formales para habilitar estacionamientos de motocicletas y, se han valorado la implantación de nuevas reservas, en función de la disponibilidad de espacio, y de conformidad con las previsiones de la nueva Ordenanza de Movilidad.

Asimismo, se han llevado a cabo importantes obras de reforma y mejora tanto en varias Instalaciones Deportivas Básicas como en el propio Centro Deportivo Municipal Pradillo que han mejorado sus instalaciones, lo que también ha motivado un descenso en este tipo de reclamaciones.

Por otra parte, se ha paralizado la continuación del expediente de modificación del cambio de denominación de la Plaza de los Sagrados Corazones que tantas reclamaciones vecinales generó, con la consiguiente paralización de estas demandas.

- Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años

Mantenimiento edificios e instalaciones adscritos al distrito:

Una vez finalizada la vigencia del contrato de servicios complementarios, que comprende, fundamentalmente, la limpieza y mantenimiento de los edificios e instalaciones del distrito, se llevará a cabo una revisión de las incidencias registradas en este primer año, a través de diversos canales de recepción, con objeto de valorar actuaciones para mejorar la aplicación del mismo, dentro de las prescripciones de los pliegos de condiciones.

Incidencia de la ejecución de obras en el uso de las instalaciones:

La realización de obras en el periodo estival incide inevitablemente en el normal funcionamiento de los servicios que se prestan en los diferentes edificios públicos del distrito. No obstante, no es posible acumular la ejecución de todas las actuaciones previstas cada año en ese corto periodo. Por tanto, se tratará de minimizar los efectos negativos de las obras que es preciso realizar fuera del periodo de vacaciones, mediante una adecuada información a los usuarios, y procurando ofrecer espacios alternativos para el desarrollo de las actividades, cuando ello sea posible.





Reservas de estacionamiento para motocicletas y bicicletas:

Se continuará agilizando la tramitación de las reservas solicitadas, y se impulsará la planificación de nuevas reservas.

5 de marzo de 2020  
El Coordinador del Distrito

Fdo.: Fco. Javier Blázquez Arroyo



MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME ANUAL | 2019

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ

---

#### Información de Firmantes del Documento



MADRID

MARIA CRISTINA GONCER ORTEGA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Emisor: FNMT-RCM-28/02/2020 10:21:41  
CSV : 9801FFD72513C183



9801FFD72513C183



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 2019, qué 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 Felicidades 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 AÑO 2019.

En el año 2019 se atendieron 230 Sugerencias y Reclamaciones un número ligeramente superior a las atendidas en 2018, han aumentado tanto el número de sugerencias como el de reclamaciones.

### Tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMBERI	Sugerencia	62
	Reclamación	163
	Felicitación	5
	<b>Total</b>	<b>230</b>

### Comparativa 2018-2019 por tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	2018	2019	% Evolución 2018 / 2019
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMBERI	Sugerencia	54	62	14,81%
	Reclamación	120	163	35,83%
	Felicitación	11	5	-54,55%
	<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>230</b>	<b>24,32%</b>

### Dependencias Municipales:

Unidad	Dependencia Municipal	Número Total Solicitudes
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMBERI	VALOR NULO EN ORIGEN	108
	Centro Cultural Galileo	20
	Centro de Servicios Sociales "Marta Esquivias Tallada"	8
	Centro de Mayores Blasco de Garay	4
	Centro de Mayores Santa Engracia	3
	Departamento de Salud	2
	CDM Vallehermoso	32
	Junta municipal de distrito	53
	<b>Total</b>	<b>230</b>

### Información de Firmantes del Documento





## Materia y Submateria:

Unidad	Materia	Submateria	Total Número Solicitudes
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ	Medio Ambiente	Parques históricos, singulares y forestales	1
		Limpieza urbana y equipamientos	1
		Ruidos	2
		Zonas verdes de barrio o distrito	13
		<b>Total</b>	<b>17</b>
	Movilidad, Transportes y Multas	Aparcamientos en la vía pública	37
		Tráfico	3
		Planeamiento viario	3
		Señalización de tráfico	1
		Ocupación de la vía pública	32
		<b>Total</b>	<b>76</b>
	Atención Ciudadana	Oficinas de Atención al Ciudadano	1
		Otras dependencias municipales	1
		Sede Electrónica	1
		<b>Total</b>	<b>3</b>
	Salud	Protección animal	2
		<b>Total</b>	<b>2</b>
	Servicios Sociales	Servicio de Ayuda a Domicilio (SAF)	1
		Atención Social Primaria	3
		Ayudas sociales	1
		Servicios de ayudas a domicilio	2
		Teleasistencia	1
		Centros de día (asistenciales)	1
		Centros municipales de mayores (de ocio)	6
	<b>Total</b>	<b>15</b>	
	Urbanismo	Licencias Urbanísticas	8
		Control de la edificación	3
		Obras e Infraestructuras	2
		<b>Total</b>	<b>13</b>
Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros	2	
	<b>Total</b>	<b>2</b>	
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	24	
	Actividades Culturales en medio abierto	4	
	Bibliotecas	1	
	<b>Total</b>	<b>29</b>	
Deportes	Clases y Escuelas Deportivas	4	
	Uso libre de instalaciones deportivas	37	
	Torneos, Competiciones y Pruebas	1	
	Servicios de Medicina Deportiva	1	
	<b>Total</b>	<b>43</b>	
Economía y Desarrollo Tecnológico	Licencias de actividad	1	
	<b>Total</b>	<b>1</b>	
Educación y Juventud	Campamentos	1	
	Colegios Públicos	6	
	<b>Total</b>	<b>7</b>	
Vías y Espacios Públicos	Áreas recreativas	8	
	Mobiliario Urbano	6	
	Alumbrado	2	
	Aceras y calzadas	5	
	<b>Total</b>	<b>21</b>	
Construcción Infraestructuras	Gran Vía	1	
	<b>Total</b>	<b>1</b>	
<b>Total</b>		<b>230</b>	



9801FFD72513C183

## Información de Firmantes del Documento





A continuación vamos a detallar los aspectos más destacables ya sea por el número, el contenido o la incidencia que las sugerencias y reclamaciones presentadas han tenido en el funcionamiento de los servicios públicos.

A pesar de los esfuerzos realizados desde el Distrito de Chamberí, durante el año 2019 han continuado las quejas relativas al sistema de abonos y tarifas del Centro Deportivo Municipal "Vallehermoso Gofit". Debemos resaltar que ninguna de las presentadas denuncia un mal estado de las instalaciones o deficiencias en el funcionamiento de las mismas, sino que las quejas se refieren en su mayoría a la dificultad de acceso de las personas mayores debido a la larga lista de espera existente o al sistema de tarifas vigente. Otro de los aspectos referidos en las reclamaciones es la imposibilidad de acceder de forma libre al uso de las instalaciones, reconduciendo a los usuarios al sistema de abonos. En el año 2019 también hay que indicar que han aumentado las quejas en relación con la tarifa aplicable a las familias numerosas.

Como se ha informado en memorias anteriores así como en la contestación a las reclamaciones, el centro, si bien es municipal, se gestiona de forma indirecta de acuerdo con los pliegos de condiciones y la oferta del licitador que resultó adjudicatario del contrato de concesión de obra pública para la redacción del proyecto de construcción y explotación del centro deportivo municipal. Tal y como se refleja en el informe relativo a la Memoria Anual de Actividades y Servicios del centro, emitido por el Servicio de Servicios a la Ciudadanía, este cumple con lo estipulado en el contrato y en los Pliegos que rigieron la contratación. Las quejas vienen motivadas por la falta de capacidad del centro para asumir la demanda existente en el Distrito sobre todo la de la población de la tercera edad que representa un porcentaje muy elevado, así como por el sistema de abonos aplicable.

Las quejas relativas a los espacios públicos también han tenido durante este año especial relevancia. Las más destacables son las recibidas como consecuencia de la finalización de obras que, al no haber sido recepcionadas, no han podido ser abiertas al público de forma inmediata tras su finalización. Ante esta situación, teniendo en cuenta que los vecinos desconocen la causa por la que los espacios permanecen cerrados, se ha incrementado el volumen de reclamaciones que demandaban la apertura de parques que habían sido objeto de obras de remodelación.

Por otro lado las demandas de estacionamientos para motos y bicicletas también han experimentado un aumento considerable, siguiendo la misma dinámica ya iniciada en el año 2018, así como las referidas a las reservas de estacionamientos de distinta naturaleza.

Se ha detectado también que tras la existencia de alguna incidencia en centros escolares, generalmente por cuestiones relativas a su mantenimiento, esta es trasladada inmediatamente por los padres a través del sistema de sugerencias y reclamaciones.

Lo mismo sucede cuando en fines de semana ha tenido lugar algún hecho relevante que ha afectado a la convivencia vecinal. Estas quejas además de utilizar este sistema se presentan también directamente en la Concejalía del Distrito.

A lo largo del 2019 se ha comprobado también que existe un gran número de quejas referidas a la necesidad de compatibilizar distintos usos en un mismo espacio respetando





los derechos de todos los vecinos. En este sentido han sido varias las demandas que instan a adoptar medidas para minimizar los efectos, que algunos vecinos consideran adversos, de actuaciones como el cierre de la Calle Fuencarral, la celebración de las Fiestas del Carmen o de los eventos programados durante la Navidad.

Se ha detectado también un aumento de las reclamaciones que denuncian un mal uso de los espacios públicos, ya sea a por actos vandálicos o por cualquier otra forma que implique un incumplimiento de la normativa.

Respecto a las sugerencias la mayor parte de las recibidas incluyen propuestas de remodelación de parques y vías públicas del Distrito.

Un aspecto a destacar es el hecho de que aunque durante el año 2019 se ha producido un aumento en el número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones atendidas en el Distrito, se ha conseguido minorar el tiempo medio de respuesta a la ciudadanía, bajando a 35,96 días en el año 2019 respecto a los 46,09 días de media en el año 2018.

Finalmente cabe indicar que con motivo del retraso en la tramitación del expediente de contratación no ha sido posible iniciar la prestación de los servicios de talleres en los Centros de Mayores en la fecha prevista, lo que ha motivado un incremento de las quejas por los usuarios de estos Centros. Estas quejas tienen su contrapartida en el hecho de que las felicitaciones recibidas durante el 2019 ponen de manifiesto la calidad y profesionalidad de la atención prestada por los monitores de los Centros de Mayores.



#### Información de Firmantes del Documento





## 2. RELACIÓN DE ACCIONES Y MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2019 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN DURANTE EL AÑO 2020, CON OBJETO DE SUBSANAR DEFICIENCIAS O MEJORAR EL SERVICIO MUNICIPAL.

En relación con las quejas relativas al funcionamiento del Centro Deportivo Municipal Vallehermoso desde el Distrito se han intensificado las relaciones con la dirección del Centro a efectos de trasladarles la necesidad de revertir esta situación. Todo ello teniendo en cuenta que el marco regulador es el fijado en el contrato suscrito con la empresa. Se han celebrado dos Comisiones de Seguimiento, órgano integrado por representantes del Ayuntamiento (JMD Chamberí y Dirección General de Deportes) y de la empresa, una tuvo lugar a finales de 2019 y la última el 25 de febrero de 2020. En estas comisiones se ha hecho especial hincapié en los dos aspectos que concentran la mayor parte de las quejas, la situación de la lista de espera de abonos para mayores, así como la aplicación del descuento de familia numerosa. Se ha conseguido el compromiso de la empresa de adopción de las medidas que, en el marco del contrato vigente, sean viables para hacer frente a estas quejas.

Para paliar los problemas generados como consecuencia del retraso en la apertura de obras ya finalizadas, se han mantenido diversas reuniones con la Oficina de Supervisión de Proyectos y les hemos trasladado la necesidad de agilizar la emisión de los informes necesarios para poder proceder a la recepción de las obras. El retraso se debe en la mayoría de los casos a la insuficiencia de personal para atender todas las peticiones de los Distritos que normalmente se concentran a final de año. Esta cuestión se ha puesto también en conocimiento de la Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana, dado que se trata de una disfuncionalidad que afecta a los 21 Distritos están estudiando las medidas que se pueden adoptar para mejorar el procedimiento y evitar los retrasos que se vienen produciendo.

Por otro lado la mayor parte de las peticiones relativas a estacionamiento de motos y bicis han sido atendidas. Así durante el año 2019 se han habilitado 12 reservas para motos que suponen un total de 108 plazas. Estas reservas se ubican en los barrios de Arapiles, Trafalgar, Almagro, Ríos Rosas y Vallehermoso. Asimismo el número de estaciones de Bicimad en el Distrito se ha incrementado durante el año 2019 en 7, con un total de 150 plazas, y se han instalado reservas para bicicletas en tres nuevas ubicaciones. Por todo ello, podemos afirmar que todas las peticiones han sido atendidas, salvo aquellos supuestos en los que motivos de inviabilidad técnica o jurídica impedían la instalación de la reserva.

En relación con las quejas sobre las instalaciones de los Colegios del Distrito, hay que destacar el esfuerzo inversor que se viene haciendo todos los años para mantenerlas en adecuado estado de conservación. Durante el año 2019 se han aprobado proyectos de ejecución de obras en todos los Colegios del Distrito de titularidad municipal, estando previsto el inicio de las mismas en el mes de junio de 2020. Durante el año 2019 se han atendido de manera puntual y con la mayor celeridad, todas las quejas recibidas de los Directores de los Colegios relativas al mantenimiento y conservación de los Centros. Asimismo desde la Coordinación del Distrito se han mantenido reuniones con representantes de los Colegios para conocer las necesidades e inquietudes de todos ellos y mantener una relación fluida que nos permita incrementar la colaboración con ellos.







En el caso de las quejas sobre actos vandálicos se ha intensificado la colaboración con la Policía Municipal, todas ellas han sido trasladadas de forma inmediata y han tenido respuesta por parte de la Unidad Integral de Distrito.

Finalmente en cuanto a las sugerencias y reclamaciones que denuncian la interrupción de servicios que se venían prestando, dado que ello se debe al retraso en la tramitación del expediente de contratación correspondiente, se ha detectado que el motivo es por una parte una necesidad de mejora de la coordinación entre departamentos en el Distrito y por otra parte la escasez de personal en el Departamento de Contratación. En consecuencia, se ha iniciado un expediente de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo para mejorar la dotación de ese Departamento, y en el marco del "Proyecto de homogeneización y simplificación de procesos en los Distritos" se está liderando desde el Distrito el proceso de mejora de la contratación.



#### Información de Firmantes del Documento



### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2019.

En relación con el Centro Deportivo Municipal Vallehermoso, como hemos indicado anteriormente, a través de la Comisión de Control para la gestión del Centro Deportivo Municipal Vallehermoso, se están analizando las posibles soluciones a las demandas y quejas presentadas a través del sistema de Sugerencias y Reclamaciones. En este sentido, se está consiguiendo una mejor y más eficiente gestión garantizando el cumplimiento de los cupos de usuarios que cuentan con algún tipo de bonificación, y la gestión de las listas de espera por riguroso orden de llegada.

En el informe del 2018 se indicaba que se están planteando actuaciones para generar espacios e instalaciones deportivas, que permitan ampliar la oferta deportiva del distrito, y poder satisfacer la gran demanda que manifiestan los vecinos de Chamberí. En este sentido, se han construido en varios parques pequeñas instalaciones deportivas básicas y continúan en ejecución las obras del Nuevo Centro Deportivo Municipal en la antigua instalación deportiva del Parque Móvil.

Con respecto a los problemas que ha dado en los últimos años la matriculación de forma telemática en los talleres del Centro Cultural Galileo, tras trasladarse al IAM los problemas planteados se ha experimentado una mejora notable en el funcionamiento de la aplicación informática.

En Madrid, a fecha de firma,  
LA COORDINADORA DEL DISTRITO DE CHAMBRÍ

Cristina Goncer Ortega  
Firmado electrónicamente





**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES**

**COORDINACIÓN DISTRITO CIUDAD LINEAL**

---



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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

### Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
COORDINACION DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL	Sugerencia	78
	Reclamación	674
	Felicitación	11
	<b>Total</b>	<b>763</b>

### 1- Áreas de Actividad:

#### DEPORTES

Esta Área supone un 57% del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Distrito durante el 2019, lo que implica que está muy por encima del resto de los servicios. La explicación que se puede dar a este respecto, es el gran número de usuarios de este tipo de instalaciones y la inmediatez que dichos usuarios tienen en cuanto a formular cualquier reclamación en el momento en que el servicio no se presta adecuadamente, como puede ser que el agua de las piscinas no tenga la temperatura adecuada o que, en un momento determinado, se ponga enfermo un monitor deportivo y se tenga que suspender la clase, ya que en estos casos no hay posibilidad material de una sustitución automática o mejorar la temperatura del agua en el plazo que sería deseable.

Tal y como ya se ha reflejado en anteriores memorias, informar nuevamente que en este Distrito cuenta con 3 Centros Deportivos Municipales de gestión directa y uno de gestión indirecta. En el último cuatrimestre hemos pasado a tener la gestión directa de los 4 Centros Deportivos Municipales. Asimismo existen 29 Instalaciones Deportivas Básicas, directamente gestionadas por el Distrito y 4 de gestión indirecta, por tener cedidos los campos de fútbol. El número de reclamaciones de los tres Centros de Gestión Directa han sido 334 durante el 2019, lo que ha supuesto un 33,56 % más, respecto al año 2018, uno de los motivos que ha propiciado este aumento, es el tema de la falta de profesores y socorristas que ha motivado la mayoría de las reclamaciones, ya se encuentra subsanado y 48 las reclamaciones del Centro Deportivo Municipal La Almudena de Gestión Indirecta, lo que ha supuesto un descenso mínimo respecto a las del 2018.



Respecto a los datos aportados en el año 2018, la desviación es prácticamente inexistente, si bien hay que tener en cuenta que ha aumentado el número de usuarios de estas instalaciones, lo que en términos relativos implica que se ha mejorado la gestión. No obstante, continúa siendo, el Centro Deportivo de La Concepción el que tiene mayor número de reclamaciones y ello es debido a que es el que tiene mayor superficie e instalaciones deportivas.

## CULTURA

Han aumentado un 27 % las reclamaciones en esta materia debido fundamentalmente a los problemas de mantenimiento-aire acondicionado en la biblioteca Príncipe de Asturias, en el Centro Cultural La Elipa hemos tenido el ascensor estropeado unos meses, y en las actividades al aire libre (Cine de Verano, actividades musicales en parque El Calero, lo cual no ha incidido en absoluto en la mejora de la calidad en la programación cultural).

## SERVICIOS SOCIALES

Esta Área se ha producido una disminución de las reclamaciones del 36,5% respecto al 2018, lo único significativo en este caso, son las reclamaciones en Atención Social Primaria y, por el contrario, existe una notoria disminución en las reclamaciones que afectan a los Centros de Mayores.

Para dar cobertura a las demandas vecinales, se cuenta con 8 Centros de Mayores que, aproximadamente, tienen 25.000 socios, sin contar los usuarios diarios que acuden a los mismos. También existen 2 Centros de Servicios Sociales.

## MEDIOAMBIENTE, MOVILIDAD Y TRANSPORTES

Las reclamaciones en este apartado suponen un 8 % del total y su número no ha variado respecto al año anterior, destacando aquellas que afectan a los aparcamientos, ocupación de la vía pública y limpieza de las Instalaciones básicas deportivas.

## ESPACIOS PÚBLICOS

Estas reclamaciones suponen un 5% del total, su número ha aumentado este año debido a problemas de iluminación de las Instalaciones básicas deportivas.

El resto de las materias objeto de reclamación (atención ciudadana, salud, vivienda, administración de la ciudad, economía y desarrollo tecnológico, educación y juventud), son insignificantes, no llegando al 1% del total, en cada uno de ellos, salvo



en educación y juventud que ha habido un repunte en lo que se refiere a las Escuelas Infantiles y que afecta especialmente a la Escuela Infantil Veo Veo, al tener que cerrarse, por algún tiempo, por motivos de filtraciones en la cubierta.

**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.

Actuaciones ya realizadas durante el año 2019

<b>CENTRO</b>	<b>OBRAS</b>
J. M. D. CIUDAD LINEAL	OBRAS DE SUSTITUCIÓN DE LA ENVOLVENTE PARA MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGETICA
EDIFICIO PRINCIPE DE ASTURIAS	OBRAS DE LA ENVOLVENTE DEL EDIFICIO PARA MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGETICA.
CENTRO CULTURAL LA ELIPA -LA ELIPA Y CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES SANTA FELICIDAD.	OBRAS DE LA ENVOLVENTE DEL EDIFICIO y SUSTITUCIÓN DE ILUMINACIÓN PARA MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGETICA.
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES y C.M. LUIS VIVES	OBRAS DE PROTECCIÓN DE LA CUBIERTA, SUSTITUCIÓN DE INSTALACIÓN ILUMINACIÓN Y ACONDICIONAMIENTO DE LA INSTALACIÓN DE LA CLIMATIZACIÓN PARA MEJORA EFICIENCIA ENERGÉTICA
CSC CIUDAD LINEAL	OBRAS DE LA ENVOLVENTE DEL EDIFICIO PARA MEJORA DE LA EFICIENCIA
AUDITORIO DEL PARQUE CALERO	OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DE ESPACIO LIBRE Y ASEOS.
C.M. ASCAO	OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DE ZONAS INTERIORES Y ESPACIO LIBRE.
CENTRO SOCIOCULTURAL JUVENIL	OBRAS DE ACOND. DE ZONAS INTERIORES Y SUSTITUCIÓN DE ILUMINACIÓN.
C.M. CANAL DE PANAMA	OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DE ZONAS INTERIORES Y SUSTITUCIÓN DE ILUMINACIÓN.
LOCALES AVENIDA DE BADAJOZ	OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO.



CENTRO DE MAYORES ISLAS FILIPINAS	MEJORA DEL SISTEMA DE ILUMINACIÓN EXTERIOR Y REVESTIUMIENTOS.
CEIP CARLOS V	OBRAS DE LA ENVOLVENTE DEL EDIFICIO PARA MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGETICA
CEIP GUSTAVO ADOLFO BECQUER	MEJORA DE CUBIERTA E INSTALACION LINEA DE VIDA
CEIP CONCEPCIÓN	ACONDICIONAMIENTO DE LA INSTALACIÓN DE SANEAMIENTO. PAVIMENTACIÓN DE PATIO
CEIP MÉJICO	OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DE LA INSTALACIÓN DE CALEFACCIÓN
CEIP MIGUEL BLASCO VILATELA	OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO PARA MEJORA DE LA ENVOLVENTE TÉRMICA.
CEIP SAN JUAN BAUTISTA	OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO PARA MEJORA DE LA ENVOLVENTE DE FACHADA Y PATIO.
CEIP SAN JUAN BOSCO	OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO PARA MEJORA DE ENVOLVENTE DE FACHADA, E INSTALACIÓN DE SANEAMIENTO.
E.I. TARABILLAS	OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO PARA MEJORA DE LA ENVOLVENTE DE FACHADA.
E.I. GIGANTES Y CABEZUDOS	OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO PARA MEJORA DE INSTALACIÓN DE CLIMATIZACIÓN.
C.E.E. INFANTA ELENA	OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DE LA INSTALACIÓN DE SANEAMIENTO.
CDM PUEBLO NUEVO A	MODIFICACIÓN DE LAS INSTALACIONES PARA MAYOR EFICIENCIA ENERGETICA
CDM SAN JUAN BAUTISTA	MEJORA DE LA ENVOLVENTE
I.D.B. SAN LAMBERTO	OBRAS DE REHABILITACIÓN DEL CAMPO DE FÚTBOL
I.D.B. ARROYO DE LA MEDIA LEGUA	OBRAS DE REHABILITACIÓN PARA MEJORA DE ACCESIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA





I.D.B. ALMUDENA	OBRAS DE REHABILITACIÓN PARA MEJORA DE ACCESIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA
I.D.B. SAN PASCUAL	OBRAS DE REHABILITACIÓN PARA MEJORA DE ACCESIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA.
I.D.B. SAN LAMBERTO	OBRAS DE REHABILITACIÓN PARA MEJORA DE ACCESIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA.
I.D.E. ANTONIO PIRALA	OBRAS DE REHABILITACIÓN DE LAS PISTAS DEPORTIVAS
I.D.E. ALMUDENA	OBRAS DE REHABILITACIÓN DE LA PISTA DEPORTIVA
I.D.E. JAZMÍN	OBRAS DE INSTALACIÓN DE ALUMBRADO PARA MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA.
I.D.E. DOCTOR CIRAJAS	OBRAS DE INSTALACIÓN DE ALUMBRADO PARA MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA.
I.D.E. PUENTE DE VENTAS	MEJORA DE LAS INSTALACIONES DE ILUMINACIÓN, TECNOLOGIA LED
IDB ARROYO DE LA MEDIA LEGUA	MEJORA DE LAS INSTALACIONES DE ILUMINACIÓN, TECNOLOGIA LED
TECNOLOGÍA LED IDB SAN LAMBERTO	OBRAS DE INSTALACIÓN DE ALUMBRADO PARA MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA.
INSTALACIÓN DEPORTIVA BÁSICA (IDB) ALMUDENA.	MEJORA DE LAS INSTALACIONES DE ILUMINACIÓN, TECNOLOGIA LED
I.D.E. PUEBLO NUEVO - ASCAO –	MEJORA DE LAS INSTALACIONES DE ILUMINACIÓN, TECNOLOGIA LED

Actuaciones planificadas para su realización a partir del año 2020

<b>CENTRO</b>	<b>OBRAS</b>
EDIFICIO SEDE DISTRITO CIUDAD LINEAL.	OBRAS DE SUSTITUCIÓN DE CARPINTERÍAS EXTERIORES Y EN GARITA, MEJORA DEL SISTEMA DE CLIMATIZACIÓN Y DEL SISTEMA PCI.
CENTRO CULTURAL Y MAYORES SAN JUAN BAUTISTA.	NUEVAS CARPINTERÍAS EXTERIORES E INTERIORES, MEJORA EN EL AISLAMIENTO DE LA CUBIERTA DEL CENTRO CULTURAL
CENTRO CULTURAL Y MAYORES PRINCIPE DE ASTURIAS.	MEJORA DE LA ENVOLVENTE TERMICA DEL EDIFICIO, MEJORA DEL SISTEMA DE PCI E INSTALACIONES EN LA ZONA DE CAFETERIA
CENTRO SOCIOCULTURAL CIUDAD LINEAL.	CAMBIO DE CARPINTERÍA INTERIOR PARA SECTORIZACIÓN E INDEPENDIZACIÓN DE INSTALACIONES
CENTRO MAYORES ISLAS FILIPINAS.	CAMBIO DEL SISTEMA DE CLIMATIZACIÓN DEL CENTRO POR OBSOLESCENCIA DEL MISMO
CENTRO DÍA, MAYORES Y AUDITORIO CARMEN LAFORET.	MEJORA DE LOS SISTEMAS DE CLIMATIZACIÓN, ELECTRICIDAD Y CERRAMIENTOS PARA EVITAR PERDIDAS TERMICAS E INSTALACION DE DIVISIONES INTERIORES EFICIENTES
CENTRO DE MAYORES CANAL DE PANAMA .	MEJORA DE LAS INSTALACION DE CLIMATIZACIÓN, MEJORA DE AISLAMIENTO E IMPERMEABILIZACIÓN DE CUBIERTA
COLEGIO PÚBLICO CARLOS V. INSTALACIONES, CERRAMIENTOS Y CUBIERTAS	MEJORA DE LA INSTALACIÓN DE CALEFACCIÓN, CAMBIO DE LUMINARIAS A TECNOLOGÍA LED Y MEJORA DEL CERRAMIENTO, REFORMA DE RED DE SANEAMIENTO Y PAVIMENTO PATIO EXTERIOR
COLEGIO PÚBLICO CONDE ROMANONES. INSTALACIONES, CERRAMIENTOS Y CUBIERTAS	MEJORA DE LA ENVOLVENTE DEL EDIFICIO Y ACONDICIONAMIENTO DE COCINA
COLEGIO PÚBLICO GANDHI.	MEJORA DE LA ENVOLVENTE DEL EDIFICIO Y MEJORA DE INSTALACIONES EN ZONA DE SALON DE ACTOS
COLEGIO PÚBLICO GUSTAVO ADOLFO BÉQUER.	CAMBIO DE RADIADORES Y MEJORA DE PARAMENTOS INTERIORES, ACABADOS Y CUBIERTA EN PATIO
CENTRO EDUCACIÓN ESPECIAL INFANTA ELENA.	MEJORA DEL AISLAMIENTO E IMPERMEABILIZACIÓN DE LA CUBIERTA PLANA, REFORMA DE LA INSTALACIÓN DE SANEAMIENTO DE PATIO



COLEGIO PÚBLICO JOAQUÍN TURINA.	REFORMA DE ACOMETIDA DE AGUA E INSTALACIÓN DE FONTANERÍA OBSOLETA Y MEJORA DE LA CARPINTERÍA EXTERIOR
COLEGIO PÚBLICO LEOPOLDO ALAS.	CAMBIO DE CARPINTERÍA EXTERIOR Y REFORMA DE SANEAMIENTO EN PATIO Y CUBIERTA DE GIMNASIO
COLEGIO PÚBLICO MÉJICO.	MEJORA DE AISLAMIENTO E IMPERMEABILIZACIÓN DE CUBIERTA EXTERIOR DE COMEDOR, MEJORA DE PAVIMENTOS INFANTILES Y RED DE SANEAMIENTO EN PATIO INFANTIL
COLEGIO PÚBLICO MIGUEL BLASCO VILATELA.	MEJORA DEL AISLAMIENTO DE LA ENVOLVENTE DEL EDIFICIO MEDIANTE EL CAMBIO DE LA CARPINTERÍA EXTERIOR
COLEGIO PÚBLICO CONCEPCIÓN.	MEJORA DE LA ENVOLVENTE DEL EDIFICIO Y MEJORA DE LA INSTALACIÓN DE SANEAMIENTO, PAVIMENTACIÓN DEL PATIO Y COCINA
COLEGIO PÚBLICO SAN JUAN BAUTISTA.	MEJORA DE LA ENVOLVENTE DEL EDIFICIO Y DE LA INSTALACIÓN DE FONTANERÍA Y CALEFACCIÓN
COLEGIO PÚBLICO SAN JUAN BOSCO.	MODERNIZACIÓN DE LA INSTALACIÓN DE CALEFACCIÓN Y FONTANERÍA, ASÍ COMO SOLADOS Y PAVIMENTOS INTERIORES Y REVESTIMIENTOS INTERIORES.
ESCUELA INFANTIL VEO VEO.	MEJORA DE LA ENVOLVENTE DEL EDIFICIO, CAMBIO DE FALSO TECHO Y CERRAMIENTO DE PLANTA BAJA
ESCUELA INFANTIL GIGANTES Y CABEZUDOS.	MEJORA EN LA INSTALACIÓN DE FONTANERÍA, AGUA CALIENTE Y CERRAMIENTOS Y ENVOLVENTE EXTERIOR E INTERIOR
ESCUELA INFANTIL AZALEAS.	OBRAS DE MEJORA DEL SOLADO INTERIOR Y EXTERIOR
ESCUELA INFANTIL TARABILLA.	MEJORA DEL AISLAMIENTO TÉRMICO DE LA ENVOLVENTE, SUSTITUCIÓN DE CARPINTERÍAS
CENTRO DEPORTIVO LA ALMUDENA.	MEJORA DEL SISTEMA DE PRODUCCIÓN DE AGUA CALIENTE, INSTALACIONES HIDRÁULICAS Y DEPURACIÓN
CENTRO DEPORTIVO LA CONCEPCIÓN.	MEJORA DEL CERRAMIENTO Y ACCESO MEDIANTE ASCENSOR, MEJORA DE AISLAMIENTO Y ACABADOS EN PARAMENTOS INTERIORES
CENTRO DEPORTIVO SAN JUAN BAUTISTA.	MEJORA DE AISLAMIENTO E IMPERMEABILIZACIÓN DE CUBIERTA, SANEAMIENTO DE PISTAS SISTEMA DE CLIMATIZACIÓN E INSTALACIÓN DE ALUMBRADO
CENTRO DEPORTIVO PUEBLO NUEVO.	REFORMA DE LAS REDES HIDRÁULICAS DE LA PISCINA Y CLIMATIZACIÓN E INSTALACIÓN DE ASCENSOR



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

Las obras que estaban previstas para el 2019, en general se han realizado todas, esto ha contribuido a que las reclamaciones en relación a las infraestructuras del distrito hayan disminuido. A lo largo del 2019 en lo relativo a nuestros edificios ha habido reclamaciones de accesibilidad a estos, es por ello que este año se instalará un ascensor en CDM Pueblo Nuevo, un salva escaleras en CDM Concepción, en otros edificios habrá una rehabilitación de las instalaciones, en zonas concretas, Y en algunos se va a cambiar el alumbrado exterior. Concretamente en el CDM La Almudena, al haber estado cedido, se va a llevar una actuación para mejorar las instalaciones y así actualizarlas, por falta de mantenimiento.

La mayor parte de nuestras instalaciones tienen muchos años, desde el distrito nos dedicamos a la conservación y rehabilitación de las mismas. La mayoría de nuestras acciones van encaminadas al mantenimiento y sustitución de elementos, cuya vida útil ha finalizado.

En el tema de falta de personal en los Centros deportivos, con la consiguiente anulación de clases, cierre de instalaciones (falta socorristas), se esta en permanente contacto con el Área de Hacienda y Personal.

Por último, apuntar que, en el último semestre, son aproximadamente 10.503 usuarios/mes, las personas que hacen uso de los nuestros Centros Deportivos Municipales gestionados directamente por el Distrito.

**NURIA TABOADA RODRÍGUEZ**  
**COORDINADORA DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL**



**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES**

**UNIDAD GESTORA: DISTRITO DE FUENCARRAL-EL PARDO**



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, 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 2019, qué 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

**El presente informe recoge todas las sugerencias y reclamaciones recibidas en el año 2019 sobre todos aquellos servicios, dependencias y asuntos que son competencia del Distrito o bien tienen una incidencia directa en el ámbito territorial del mismo.**

De este modo, el análisis se realiza tomando como referencia dos perspectivas distintas. De una parte, se contemplará las actividades desde distintas áreas de actividad, bloques de análisis y submaterias. Por otra parte, se incluye las referencias de cada una de las cuestiones planteadas y que tienen una localización concreta en centros o dependencias adscritos a este Distrito.

Por lo que respecta al análisis general de las sugerencias y reclamaciones desde la óptica de áreas, bloques y submaterias, a continuación se detalla cada uno de estos aspectos, todo ello en el ámbito de las competencias del distrito.

### AREA DE CULTURA

Bloque de Actividades, programación y oferta cultural, que incluye: Actividades en Centros Culturales de los Distritos, Actividades culturales al aire libre, Promoción y proyectos culturales y gestión de solicitudes en Centros Culturales. En este ámbito, hemos recogido un total de 80 reclamaciones, que prácticamente vienen derivadas de actividades en centros culturales y actividades culturales al aire libre, sumando entre ambas 70. Fundamentalmente debido al desarrollo de los talleres y clases en los Centros donde se produce alguna incidencia motivada por distintas circunstancias como la tramitación de las inscripciones en los mismos o la gestión de los talleres y clases. Este año se ha producido una incidencia en el Centro Cultural Valverde que ha incrementado el número de reclamaciones, puesto que hubo que suspender las clases porque se produjo una caída parcial de un techo que hizo necesario una reparación completa de todo el Centro, durante un mes y medio. Por otra parte, se han recibido también escritos de vecinos como consecuencia de las molestias generadas por ruidos y afección a la movilidad como consecuencia de las fiestas de los barrios, que durante el último año se han visto incrementadas

### AREA DE DEPORTES

Bloque de Actividades: Instalaciones deportivas; Actividades Deportivas y Servicios de promoción deportiva, que incluyen Uso libre de instalaciones deportivas; Clases y escuelas deportivas y Torneos, competiciones y pruebas, Promoción deportiva y



Servicios de Medicina Deportiva. En este ámbito es donde se produce el mayor número de incidencias, estando por encima del resto las reclamaciones las derivadas del uso libre de instalaciones deportivas, puesto que el Distrito cuenta con dos grandes Centros Deportivos, Vicente del Bosque y La Masó, que acogen un elevado número de usuarios y por ello implica que se produzcan bastantes casos o circunstancias que motiva la presentación de escritos. Entre ambas instalaciones deportivas representan más de la mitad de las reclamaciones. No obstante, también se reciben bastantes de otras instalaciones deportivas con y sin control de acceso, destacando la Instalación Deportiva de Las Tablas. Es preciso destacar el escaso número de reclamaciones recibidas respecto de eventos y pruebas deportivas que se celebran en el Distrito, a pesar de que se celebran bastantes a lo largo del año.

## **AREA DE SERVICIOS SOCIALES**

Bloque de actividades: Atención Social Primaria y ayudas sociales y Servicios Sociales dirigidos a colectivos específicos: prevención y protección, que incluyen las siguientes materias: Atención Social Primaria y Ayudas sociales; Centros Municipales de Mayores (de ocio); Servicios de ayudas a domicilio Centros de día (asistenciales); Teleasistencia; Servicio de ayuda a domicilio familias; Centros de apoyo a las familias; Centros de Atención a la Infancia; Centros municipales de integración; Puntos de encuentro familiar; Centros municipales para familias y menores; Centros para adolescentes; Centros de Día (infantiles); Servicio de Educación Social. En este ámbito es preciso destacar el elevado número de reclamaciones recibidas de los Centros Municipales de Mayores, que obedecen a cuestiones puramente circunstancias que ya han sido resueltas, derivadas de la tramitación del contrato de atención psicológica que se presta en los Centros de Mayores. Por otra parte, también se han recibido bastantes reclamaciones derivadas de la atención no presencial y la demora en la cita previa, que se han ido resolviendo en todos los casos.

## **AREA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTES**

Bloque de actividades: Aparcamiento en vía pública, ocupación en vía pública y planeamiento viario. En estos casos se trata de la tramitación de reservas de estacionamiento, bien para motocicletas o bien para vehículos de personas con movilidad reducida, que ascienden a 30 y se ha dado respuesta a los ciudadanos, una vez realizada la valoración por los Servicios Técnicos del distrito. Igualmente en el apartado de ocupaciones en la vía pública, se han producido incidencias por la utilización del espacio público por distintos elementos y circunstancias, en la mayores parte de los casos se dio respuesta positiva a la ciudadanía.





## **AREA DE URBANISMO.-**

**Bloques de actividades:** Licencias urbanísticas y control de la edificación. Se han recibido once reclamaciones en los dos de la tramitación de habiéndose iniciado las correspondientes actuaciones urbanísticas para la restauración de la legalidad urbanística y dada cumplida respuesta a las demandas sobre los tiempos de tramitación de las licencias urbanísticas. Además se inician los expedientes de disciplina urbanística de oficio, en aquellos casos en que, previa visita de inspección, se comprueba los extremos denunciados por los vecinos.

## **AREA DE MEDIO AMBIENTE.-**

**Bloque de actividades:** Limpieza Urbana y Equipamientos, zonas verdes del barrio, arbolado de alineación, áreas recreativas, aceras y calzadas y mobiliario urbano. En este aspecto se han recibido bastantes reclamaciones sobre limpieza urbana y equipamientos, en las cuales se han cursado las instrucciones oportunas a las empresas contratistas para que fuesen subsanadas las deficiencias comunicadas. Igualmente se ha dado respuesta a las propuestas de actuación en zonas verdes, respecto de aquellas que están asignadas al distrito.

## **AREA DE EDUCACION Y JUVENTUD.-**

**Bloque de actividades:** Campamentos, colegios públicos y escuelas infantiles: En esta área se han recibido 11 comunicaciones relacionadas con el funcionamiento de los campamentos en lo referente a la información facilitada y la programación. Cuestiones que fueron resueltas. En lo referente a los colegios aluden a la falta de conservación y mantenimiento de los mismos, cuestión que se ha trasladado a las empresas contratistas habiendo realizado un seguimiento de los mismos y subsanadas las deficiencias detectadas.

## **OTRAS AREAS DE ACTIVIDAD.**

En este apartado residual se incluye “administración de la ciudad y hacienda” donde aparecen un total de ocho reclamaciones, dos de las cuales atribuidas a la submateria “tributos” que debería incluirse como funcionamiento de Centros Deportivos Municipales. A la submateria de “Otros” se atribuyen cinco comunicaciones, entre las que se incluyen reclamaciones y felicitaciones.

También se incluye “Economía y Desarrollo Tecnológico”, que tiene dos comunicaciones relacionadas con equipamientos o instalaciones de este carácter que han sido contestadas y tomadas en consideración para futuras actuaciones.



En el apartado de “salud” se han recibido dos comunicaciones relacionadas con el ámbito competencial del Distrito, habiendo adoptado las medidas precisas para subsanar la situación, relacionadas con la protección animal y salud alimentaria.

## **ANALISIS POR CENTROS Y DEPENDENCIAS**

### **Centros Deportivos Municipales.**

CDM Vicente del Bosque.- Se han recibido un total de 166 reclamaciones, claramente identificadas a las que hay que añadir del orden de 45 más, que se han identificado a posteriori. De éstas el volumen principal se debe al tiempo de espera para acceder a la instalación derivado del elevado volumen de personas que allí acuden, principalmente en la piscina de verano en este caso, alcanza las 44 reclamaciones. Igualmente se han recibido un número impreciso de escritos relacionados con el desarrollo de las clases y escuelas deportivas por la cancelación o modificación de las mismas y el cierre de alguno de los vasos de las piscinas que integran la instalación, alcanzando un número 35. En este caso, se ha intentado dar satisfacción a las pretensiones mediante la reorganización de los recursos personal y materiales existentes.

En lo referente al profesorado se han recibido bastantes comunicaciones, del orden de 30, por la rotación existente, debido a las necesidades de dar cobertura a las actividades mediante la citada reorganización de los profesores del centro.

Por otra parte, se han recibido comunicaciones relacionadas con la falta de mantenimiento y conservación de las instalaciones que han sido atendidas a través de la empresa encargada del mantenimiento, los propios operarios de la instalación y actuaciones en materia de inversión que se han realizado.

Se han presentado otros escritos relacionados con distintos temas, que tienen menor incidencia desde el punto de vista cuantitativo y cualitativo como: trato y atención recibida, reserva de pistas, errores informáticos, alumbrado, accesibilidad, etc, que se han ido resolviendo cada una de las cuestiones planteadas.

CDM La Masó.- Se han recibido un total de 104, a las que habría que añadir del orden de 33 más que, tras el análisis del conjunto de las reclamaciones. Desde el punto de vista cualitativo las cuestiones que se plantean son muy similares a las del CDM Vicente del Bosque, salvo en lo referente a la piscina de verano, que en esta instalación no existe. Así pues, se refieren a la cancelación o modificación de actividades dirigidas, acceso libre, profesorado, falta de mantenimiento y conservación. En este sentido, se puede hacer extensible los comentarios y explicaciones recogidas en el apartado anterior, haciendo la salvedad que el número de reclamaciones ha sido menor.



CDM Santa Ana.- Se trata de una instalación de verano, cuya especial problemática deriva del comportamiento en general de algunos usuarios que provoca molestias a las demás personas en la instalación. Esta situación se ha intentado atajar mediante las directrices y presencia más directa del personal de la instalación.

CDM María Jesús Rosa.- Este Centro Deportivo ha permanecido cerrado por obras hasta el mes de septiembre de 2019. Las comunicaciones recibidas aluden fundamentalmente a la apertura del mismo y las condiciones de las actividades dirigidas. En cualquier caso, al entrar en funcionamiento se ha solventado el asunto.

CDM Peñagrande.- Este Centro Deportivo de gestión indirecta ha recibido a través del este canal seis reclamaciones, que se refieren al procedimiento de gestión del centro en lo referente a la prestación de servicios y la posibilidad de utilización del mismo bajo el mismo régimen que en la gestión directa.

## **Instalaciones deportivas Básicas.**

En este apartado es preciso tener en cuenta que este Distrito cuenta con cuarenta instalaciones deportivas, con o sin control de acceso. Esto implica que existe un número elevado de usuarios y de incidencias en el estado de las mismas que se van dando solución a través de la empresa encargada del mantenimiento de las instalaciones en el caso de las que no tienen control de acceso y por parte de las entidades deportivas que gestionan las instalaciones con control de acceso.

Es preciso señalar que la instalación deportiva de la que se han recibido un mayor número de quejas, 46, es la situada en la calle Frómista en el barrio de Las Tablas. Esto obedece a que esta instalación ha sido transformada en el año 2018, pasando de ser una instalación de acceso libre a una instalación que se gestiona por un grupo de entidades deportivas. Así pues, los vecinos de la zona constantemente reclaman la apertura y uso libre de la misma. De este modo, se ha establecido un horario de uso libre, cuando no se desarrollen competiciones o entrenamientos de los equipos que desarrollan su proyecto deportivo en la instalación.

Respecto del resto de las instalaciones se han recibido comunicaciones sobre dieciséis más, que tienen un contenido variable, que va desde el mantenimiento y reposición de elementos o alumbrado, en las instalaciones sin control de acceso, a cuestiones relacionadas con la utilización de los espacios en aquellas instalaciones cuya gestión se realiza por entidades deportivas.



## **Centros culturales**

En los siete centros culturales del Distrito se han recibido cuarenta comunicaciones que afectan al desarrollo de las actividades y talleres, que han sido atendidas dentro de la capacidad que se tiene. En este caso, es preciso resaltar tal como se ha indicado en el análisis de materias, que en el Centro Cultural Valverde se han presentado 19 reclamaciones como consecuencia de la suspensión de los talleres derivada de la caída de un techo del edificio, que ya ha sido solventado mediante la realización de las obras de reparación de falsos techos en todo el Centro Cultural

## **Centros de servicios sociales, Centros de mayores y Centros de día.**

Este distrito cuenta con dos centros de servicios sociales, “San Vicente de Paul” y “Badalona, en ambos casos se han producido distintas reclamaciones que son de índole variada, pero que afectan fundamentalmente a la atención telefónica y la cita previa. Respecto de estas cuestiones se ha intentado solucionar facilitando todos los canales de contacto y comunicación con el servicio. En todo caso, se ha dado respuesta, desde el punto de vista formal y material a todas y cada una de las cuestiones que se han planteado. Igualmente ha habido escritos relacionados con la tramitación de la dependencia y la atención social primaria que han sido atendidas mediante la optimización de los medios disponibles.

Las reclamaciones presentadas en los seis centros de mayores, tal como se ha indicado, se refieren básicamente a la demora en la puesta en marcha del servicio de atención psicológica gerontológica, derivado de la tramitación del contrato de servicios correspondiente. Cuestión que ya ha sido solventada.

## **Colegios Públicos, Educación y Juventud**

En este ámbito se han recibido algunas reclamaciones por incidencias en el mantenimiento de equipos e instalaciones que han sido resueltas por la empresa encargada del mantenimiento. Como en el caso del Colegio Público Infanta Leonor, motivado por el desprendimiento de un termo en los baños, que fue sustituido, pero generó bastante preocupación entre los padres. Igualmente se produjo una situación que afectaba a las vías de evacuación en el Colegio Público Blas de Lezo que fue solventada.

En cuanto a las reclamaciones ubicadas en la sede de la Junta Municipal se trata de diversas cuestiones que tienen carácter general, relacionadas con el funcionamiento de servicios que no tienen una localización propia y que afectan a decisiones de carácter transversal en distintas materias.



## 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.

En el año 2019 se adoptaron una serie de medidas que han servido para mejorar los servicios ofrecidos desde el Distrito. En este aspecto es preciso tener en cuenta que el servicio de mantenimiento en las instalaciones de los colegios públicos ha mejorado ostensiblemente, pasando 28 reclamaciones en el año 2018 a 2 en el año 2019. Ello ha sido, fruto del esfuerzo del seguimiento de la subsanación de las deficiencias detectadas por los servicios técnicos del distrito, además las inversiones realizadas en los centros educativos.

Por otra parte, la modificación de la relación de puestos de trabajo en los distritos ha aportado un mejor dimensionamiento de la plantilla de los trabajadores adscritos al distrito en ámbitos tan esenciales como el servicio público deportivo, con la creación del Departamento de Deportes y la dotación de recursos humanos para realizar un seguimiento, tanto a la gestión directa de los centros deportivos como a la gestión indirecta de aquellas instalaciones que son cedidas a terceros. No obstante, en el ámbito deportivo seguimos adoleciendo de una respuesta eficaz a la demanda de una sociedad para la cual el deporte constituye un elemento primordial en el desarrollo personal y colectivo, por lo tanto continuaremos trabajando por la optimización de los recursos existentes por la vía de una reorganización que ofrezca diversificación y capacidad de adaptación a las necesidades ciudadanas actuales.

Durante este año se ha hecho un esfuerzo importante por adaptarse a los tiempos de respuesta exigidos por la normativa aplicable a las sugerencias y reclamaciones. Así, a pesar de haberse reducido el tiempo máximo de respuesta a 60 días y haberse incrementado el número de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, el número de reclamaciones archivadas sin respuesta, no se ha incrementado en la misma proporción. En cualquier caso, desde el Distrito continuaremos trabajando para dar respuesta en su totalidad a todas las comunicaciones recibidas. En este sentido, continuaremos analizando los procesos para mejorar los tiempos de respuesta.

A lo largo del año 2019 y tendrá continuidad en el 2020, seguiremos realizando inversiones en los distintos equipamientos municipales (colegios, edificios e instalaciones deportivas) para mejorar y modernizar las condiciones de las instalaciones de estos inmuebles de modo que la utilización de los mismos y los servicios que se prestan a través de ellos a la ciudadanía sea en las mejores condiciones posibles. De este modo, a lo largo del año 2019 el volumen de inversión realizada en el conjunto de inmuebles adscritos al distrito ha sido de más de cuatro



millones y medio de euros y para el año 2020 se intentará continuar en esta línea de inversión.

Dentro de los aspectos a mejorar para el año 2020 debe incluirse necesariamente la realización de una asignación clara de la localización, dependencia o servicio respecto del cual se presenta la reclamaciones, sugerencia o felicitación, puesto que con ello se conseguirá una perfecta identificación del problema a efectos estadísticos, más allá de que en cada una de las comunicaciones se da una respuesta concreta y específica a la cuestión planteada por el ciudadano. Si bien es cierto, que en muchos casos es difícilmente identificable o atribuible a un espacio concreto. Esta medida tendrá un claro reflejo a la hora de la explotación de datos y es una tarea que recae en la gestión interna de la tramitación de la comunicación.



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

En el año 2019 se han implantado una serie de medidas que de forma parcial han dado resultado, tal como muestra que hemos pasado de 15 felicitaciones recibidas en el año 2018 a 36 en el año 2019.

Por otra parte, es necesario hacer una reflexión sobre el incremento de las comunicaciones recibidas, puesto que se ha pasado de 755 en 2018 a 881 en el año 2019. No obstante, este incremento puede ser el reflejo de que determinadas situaciones puntuales como la indicada suspensión del servicio de atención psicológica en los centros de mayores ha generado un incremento en las reclamaciones, pasado de 38 en el año 2018 a 108 en el año 2019, pero como ha quedado dicho esta situación fue solventada con la puesta en marcha del servicio.

A la vista de la presente memoria es preciso realizar un esfuerzo importante en la prestación del servicio deportivo donde se ha producido un notable incremento respecto de las reclamaciones dirigidas a las clases y escuelas deportivas, pasando de 64 en 2018 a 127 en 2019. De este modo se hará especial hincapié en la organización de recursos y la correcta planificación de las temporadas deportivas para atender la demanda existente.

26 de febrero de 2019  
EL COORDINADOR DEL DISTRITO  
DE FUENCARRAL-EL PARDO

Fdo. José Luis Fernández Martínez



**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES**

**UNIDAD GESTORA: DISTRITO DE HORTALEZA**

---





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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

### Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
COORDINACION DEL DISTRITO DE HORTALEZA	Sugerencia	91
	Reclamación	510
	Felicitación	12
	<b>Total</b>	<b>613</b>

### Localización por Dependencia municipal o Distrito

Unidad	Dependencia Municipal	Total Número Solicitudes
COORDINACION DEL DISTRITO DE HORTALEZA	VALOR NULO EN ORIGEN	288
	CDM Hortaleza	139
	CDM Luis Aragonés	58
	CDM Los Prunos	19
	CC CARRIL DEL CONDE	9
	CC HORTALEZA	3
	CC FEDERICO CHUECA	3
	CC HUERTA DE LA SALUD	3
	CC SANCHINARRO	33
	CSS Concepción Arenal	15
	CSS El Querol	1
	Centro de Mayores Nuestra Señora de la Merced	4
	Centro de Mayores Nuestra Señora del Carmen	7
	Centro de Mayores Bucaramanga	2



Centro de Mayores El Henar	4
Centro de Mayores Huerta de la Salud	23
Centro de Mayores San Benito	1
Centro de Mayores Pinar del Rey	1
<b>Total</b>	<b>613</b>

### Materias y submaterias.

Unidad	Materia	Submateria	Total Número Solicitudes
COORDINACION DEL DISTRITO DE HORTALEZA	Medio Ambiente	Zonas verdes de titularidad no municipal	3
		Limpieza urbana y equipamientos	20
		Recogida de residuos	1
		Ruidos	6
		Zonas verdes de barrio o distrito	6
		Arbolado de alineación	1
		<b>Total</b>	<b>37</b>
	Movilidad, Transportes y Multas	Aparcamientos en la vía pública	13
		Planeamiento viario	1
		Señalización de tráfico	1
		Ocupación de la vía pública	10
		<b>Total</b>	<b>25</b>
	Atención Ciudadana	Oficinas de Atención al Ciudadano	2
		Otras dependencias municipales	1
		<b>Total</b>	<b>3</b>
	Salud	Plagas	1
		Protección animal	3



		Seguridad Alimentaria	1
		Total	5
	Servicios Sociales	Centros municipales para familias y menores	1
		Atención Social Primaria	18
		Ayudas sociales	11
		Servicios de ayudas a domicilio	6
		Teleasistencia	1
		Atención a la dependencia	2
		Centros de día (asistenciales)	5
		Centros municipales de mayores (de ocio)	47
		Total	91
		Urbanismo	Gestión Urbanística
	Licencias Urbanísticas		8
	Control de la edificación		3
	Patrimonio Municipal Suelo		1
	Total		13
	Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros	7
		Total	7
	Cultura	Otras infraestructuras culturales	2
		Promoción y Proyectos Culturales	1
		Gestión solicitudes en Centros Culturales	1
		Actividades en Centros Culturales de los Distritos	67
		Actividades Culturales en medio abierto	7
		Bibliotecas	4
		Archivos	1
		Total	83
	Deportes	VALOR NULO EN ORIGEN	1
		Clases y Escuelas Deportivas	86
		Uso libre de instalaciones deportivas	217
		Torneos, Competiciones y Pruebas	3



		<b>Total</b>	<b>307</b>
	Economía y Desarrollo Tecnológico	Comercio	2
		<b>Total</b>	<b>2</b>
	Educación y Juventud	Centros educativos municipales	1
		Colegios Públicos	2
		Escuelas Infantiles	3
		<b>Total</b>	<b>6</b>
	Vías y Espacios Públicos	Áreas recreativas	8
		Mobiliario Urbano	1
		Alumbrado	19
		Aceras y calzadas	5
		Señalización de calles y lugar de interés	1
		<b>Total</b>	<b>34</b>
	<b>TOTAL</b>		<b>613</b>

**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.

El mayor número de reclamaciones que se han recibido durante el año 2019, han sido relativas a las Instalaciones Deportivas Básicas.

En este sentido, las quejas recibidas se refirieron a las siguientes cuestiones:

- El mayor número de reclamaciones fueron por el alumbrado de la I.D.B. situada en la Avda. de Machupichu, la cual permanecía encendida durante toda la noche molestando a los vecinos colindantes.
- Los ciudadanos reclaman el deterioro de los elementos deportivos como aros, canastas, etc.
- También hay reclamaciones por la falta de limpieza en dichas instalaciones.

En el Centro Deportivo Municipal Hortaleza, se han recibido quejas por los siguientes motivos:

- El mayor número de reclamaciones es en relación a la falta de profesor de karate por haberse jubilado.



- La calidad del agua de la piscina interior está turbia.
- La temperatura del agua de las duchas es muy fría.
- Las instalaciones de los vestuarios están deterioradas, taquillas, percheros, jaboneros, etc.
- Uso habitual del calzado de calle del personal de la piscina.
- Falta de personal en las taquillas, ocasionando colas innecesarias.

En el Centro Deportivo Municipal Luis Aragonés se refirieron a las siguientes cuestiones:

- El agua de las duchas del vestuario femenino sale hirviendo.
- Con la realización de unas obras en un parque cercano al Centro Deportivo Municipal, es imposible encontrar aparcamiento en la zona.
- Falta de personal en las taquillas.
- Los socorristas de las piscinas de verano se pasan todo el tiempo mirando el móvil, en vez de estar vigilando a los niños y niñas.

En cuanto al resto de quejas, podemos indicar que, de las referidas a los Centros Culturales, la mayoría de ellas se han producido en el Centro Cultural de Sanchinarro por los siguientes motivos:

- La climatización es muy deficiente, tanto en invierno como en verano, sobre todo en la Sala de Lectura.
- Falta de limpieza en las instalaciones del centro.
- Falta de material de aseo como papel higiénico, jabón de manos, etc.

En relación a otros espacios culturales, ha habido reclamaciones en la Sala de Lectura de la Calle Motilla del Palancar, por estos motivos:

- Retraso en la apertura de la Sala de Lectura.
- Falta de climatización en la Sala.

En los Centros de Mayores, las quejas han venido motivadas por:

- En el C.M. Pinar del Rey por suciedad en los exteriores del mismo, no pudiendo usar las sillas y mesas que hay.
- Apertura de la cafetería en el C.M. Ntra. Sra. del Carmen.

También hay reclamaciones por la tardanza en la concesión de las ayudas domiciliarias.

Finalmente, dentro de las quejas generales, cabe destacar:



- Limpieza de solares.
- Falta de limpieza de viales del Distrito.
- Falta de espacios para mayores en Virgen del Cortijo y Sanchinarro.
- Recintos para perros en Virgen del Cortijo y Sanchinarro.
- Las asociaciones se quejan de los problemas que generan subir las solicitudes de subvenciones por registro electrónico.

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

En relación con las actuaciones realizadas durante el año 2019, se significa que, en la Instalación Deportiva Básica en la Avda. de Machupichu se ha optado por desconectar la instalación eléctrica debido a que se ha constatado que eran actos vandálicos los que ocasionaban dichas molestias.

El material deportivo de las instalaciones deportivas básicas se ha ido reparando.

En cuanto a las reclamaciones presentadas por la falta de profesor de karate, se han llevado a cabo las gestiones para cubrir nuevamente la plaza.

Todas las reclamaciones por mantenimiento de los espacios e instalaciones se dan cuenta a los distintos departamentos para que hagan seguimiento con las empresas de mantenimiento.

Con relación a las quejas en el Centro Cultural Sanchinarro, se ha tenido una reunión con la empresa de la gestión de limpieza para intentar solucionar el grave problema existente.

En cuanto a las quejas generales por limpieza en solares, árboles, hay que señalar sobre las mismas que respecto a la limpieza en solares, se realiza anualmente una campaña para recordar a los/as titulares esta obligación.

En Madrid, en la fecha que consta en el margen del presente documento, que es firmado digitalmente según inscripción que figura en el mismo.

La Coordinadora del Distrito



**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES**

**UNIDAD GESTORA:**

**LATINA**

---





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 2019, 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:

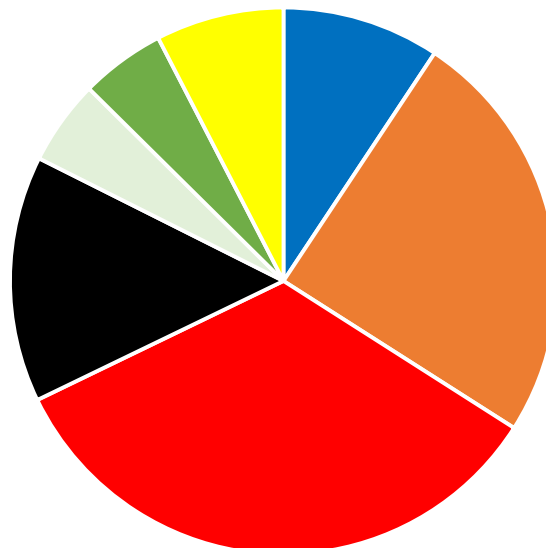
- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2019.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2019 para solucionar las deficiencias producidas 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

En el siguiente gráfico veremos la distribución de las reclamaciones según las distintas áreas del Distrito.

Dependencia Municipal	Total
Junta de Distrito	212
CDM Aluche	290
CDM Gallur	125
CDM Las Cruces	65
Centros Servicios Sociales	43
Centros Culturales	43
Otros	80
<b>Total</b>	<b>826</b>





## CENTROS DEPORTIVOS

Como se puede observar en el gráfico la mayor parte de las reclamaciones se producen en los Centros deportivos.

RECLAMACIONES	Nº SYR
CDM Aluche	259
CDM Gallur	125
CDM Las Cruces	65
<b>TOTAL</b>	<b>349</b>

La mayoría hacen referencia al estado de instalaciones tanto de los Centros Deportivos como de las instalaciones básicas, en concreto muchas hacen referencia al estado de las piscinas (agua sucia y fría, vestuarios deficientes, falta de higiene...) y a las sufridas por las obras.

### **CDM ALUCHE:**

Se han recibido una gran cantidad de quejas con respecto a las instalaciones del Centro Deportivo Municipal Aluche, derivadas, en la mayoría de los casos, de las obras de mejora que se han acometido a lo largo del año anterior y comienzo de este.

Durante más de 20 años en este Centro no se ha realizado ninguna inversión para su mantenimiento, circunstancia que ha llevado a tomar la decisión de proceder a su rehabilitación integral para la realización de obras en diferentes zonas.

En concreto, las obras de rehabilitación de las piscinas cubiertas y sus vestuarios tienen como objeto, entre otros, la sustitución de las tuberías y sistemas de climatización, para así evitar los problemas que se estaban produciendo.

Muchas de las reclamaciones han hecho referencia a los vestuarios provisionales que se instalaron y que por su propia configuración no permitían ofrecer las mismas prestaciones que los definitivos.

A pesar de esta provisionalidad, esta Coordinación, en colaboración con la Dirección General de Patrimonio, responsable de su instalación, ha tratado en diversas ocasiones la posibilidad de introducir mejoras, habiéndose implementado todas aquellas que técnicamente resultaban posibles. Así mismo, siendo conscientes



de los inconvenientes que de ello pueden derivarse a los usuarios se ha trasladado a la Dirección General de Patrimonio la necesidad de agilizar las obras.

A partir del día 2 de marzo, se opta por cerrar la piscina climatizada de 50 metros y los vestuarios adyacentes para realizar obras de reparación, y culminar la rehabilitación integral de las instalaciones climatizadas, manteniéndose cerradas las dos piscinas hasta la finalización de dichas obras.

Para intentar paliar en lo posible los inconvenientes derivados de esta situación, se proponen alternativas existentes en los Centros Deportivos Municipales “Gallur” y “Las Cruces”.

Otra de las reclamaciones se debe a las obras de acondicionamiento del pabellón nº 1 del Centro Deportivo Municipal Aluche habiéndose procedido al cierre del mismo lo que ha ocasionado la suspensión de todas las actividades que se realizaban en él hasta la finalización de las obras.

Muchas de ellas, reclamaban la falta de pista de baloncesto cubierta, por lo que se procedió a ofertar la pista de baloncesto al aire libre que teníamos disponible.

## **CDM GALLUR**

La mayor parte de las quejas se producen por la suspensión de las clases debido a la falta imprevista del profesorado. Siempre desde el CDM Gallur se manda la relación de personas en situaciones de incapacidad para que sean cubiertas por la S.G de Personal Laboral y mientras se cubren se devuelve el dinero a los usuarios tratando de buscar solución que, a veces, dada la imprevisibilidad de estas situaciones, no resulta posible.

Muchas otras se deben al mal estado de algunas instalaciones (pádel, musculación) y falta de material en las mismas.

También son numerosas las que hacen referencia a la piscina, en concreto a la temperatura del agua, encontrándose fría para la gran mayoría de los usuarios y a la falta de limpieza del agua y de los vestuarios.

Y por último, otro gran bloque hace referencia a la mala climatización de las salas.

Todas estas quejas se han ido resolviendo poniéndolo en conocimiento de la empresa de mantenimiento y limpieza.



## **CDM LAS CRUCES**

Desde el 1 de agosto de 2019, el CDM Las Cruces ha pasado a ser de gestión directa, prestándose el servicio deportivo por parte de la anterior Empresa Concesionaria, que resultó igualmente adjudicataria del contrato de servicios que incluye los servicios deportivos, de salvamento y socorrismo, los servicios sanitarios, la administración, el cobro de precios públicos municipales y el control higiénico-sanitario de las instalaciones a través de las actuaciones de limpieza, la conservación y el mantenimiento. Por su parte, personal del Ayuntamiento de Madrid se encarga de la dirección del centro, la programación de las actividades, el diseño deportivo y su planificación.

Este cambio de dirección y organización de las actividades en principio ha supuesto las siguientes reclamaciones:

- 1- Cambios en la planificación en los horarios de las actividades.
- 2- Diferentes criterios en los cambios de nivel de las actividades.
- 3- Cambio en la realización de las altas y bajas, en cuanto a requisitos, condiciones de acceso...

Aun así, se han ido resolviendo y los ciudadanos se han ido adaptando a las nuevas normas de gestión y planificación.

Por parte de este Distrito se han puesto todos los esfuerzos precisos para que las incidencias que se han ido produciendo fueran resueltas a la mayor brevedad y las molestias ocasionadas a los usuarios fueran las menores posibles.

## **CENTROS CULTURALES**

Se producen muchas quejas acerca del mantenimiento de los centros culturales y de las salas de lectura, en concreto de la falta de aire acondicionado en verano y de calefacción en invierno. En este sentido, se ha venido dando traslado de las incidencias a la empresa de mantenimiento.

También hay muchas relacionadas con las salas de lectura, en concreto las relativas a la ampliación de horarios de apertura incluso en los meses de verano.

En todo caso, en el Distrito de Latina existen las siguientes salas de lectura con horario ampliado:

- Sala de estudio y lectura Cayetano Pando.



- Sala de estudio y lectura Cebreros.
- Sala de estudio y lectura Calle Maqueda.
- Sala de estudio Paseo de Extremadura.

Con horario habitual: de lunes a viernes, de 8 a 22 horas y sábados, de 9 a 14 horas. Cerrado de 15 de julio a 15 de agosto.

También se han producido numerosas peticiones de instalación de nuevas tecnologías como el wifi. En un principio se valoró con el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito la posibilidad de incorporar este servicio dentro de los presupuestos participativos relacionados con la accesibilidad, aunque finalmente esta vía no ha sido posible dado que la competencia para la instalación de dicho servicio es de Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM). Una vez puestos en contacto con el IAM se nos ha informado de la existencia de un proyecto de instalación wifi que engloba a todas las dependencias municipales, por lo que hemos solicitado que se nos incluya en el mismo de cara a la instalación de esta tecnología en los Centros culturales del Distrito, lo que se ha materializado en el último trimestre del año.

En cuanto a los talleres y cursos, las quejas están relacionadas por la suspensión de los mismos así como por los cambios de horario con respecto a otros años. Al respecto, se ha implantado un seguimiento de la empresa adjudicataria que imparte los talleres, para conseguir un mejor servicio en ese ámbito.

En cuanto al número de quejas de los Centros Culturales del Distrito, no es significativo el aumento, dado el número de centros con el que cuenta el Distrito que es de 8.

También hay que considerar el reducido número de quejas, muestra de la buena gestión ejercida por parte de la Unidad de Servicios Culturales, así como la coordinación y dirección de los distintos Centros Culturales. Por ello, también se han recogido numerosas felicitaciones por la rápida respuesta en la solución de los problemas y quejas planteadas.

Hay que resaltar, en cuanto a las quejas relativas a la Biblioteca Ángel González ubicada en el Distrito, que ésta se encuentra adscrita al Área de Cultura y Deportes y, en consecuencia, incluida en el contrato de mantenimiento integral de determinados edificios e instalaciones adscritos al Área de Gobierno, correspondiendo a la misma la resolución de estas reclamaciones.



## CENTROS SERVICIOS SOCIALES

Respecto de las quejas que afectan a los Centros de Servicios Sociales hay que valorar lo siguiente:

Latina es el tercer Distrito más poblado de Madrid, y su población es de 243.313 personas en enero de 2020.

De un estudio realizado en 2019, se desprende lo siguiente: El 54% son mujeres detallando que el 13% de su población tiene menos de 15 años y el 25% tienen 65 y más edad.

Estamos hablando de que el grueso de su población es económica y potencialmente activa. El tamaño medio del hogar es de 2,49 personas (2,25 para hogares españoles y 3,13 para hogares de origen extranjero). El 14% de la población es de origen extranjero (el 54% mujeres).

Del conjunto de personas que viven solas un 64% son mujeres (2018) y se aprecian algunos rasgos a investigar, pues un 7% de la población residente en el Distrito de Latina, mayor de 25 años, no tiene estudios y no sabe leer ni escribir (2018) frente al 5% del conjunto de la Ciudad de Madrid.

Tiene una tasa de paro del 9% y, del conjunto de personas en paro, el 53% son mujeres. Pero su mayor singularidad radica sobre todo en la heterogeneidad y diversidad de sus barrios.

El que mayor densidad de habitantes presenta es Puerta del Ángel (301 habitantes/ha) y el que menos Cuatro Vientos (10 habitantes/ha). Sin embargo, es Cuatro Vientos quien tiene una mayor proporción de menores de 15 años y Aluche el barrio con más mayores de 64 años, teniendo además el segundo precio de la vivienda por metro cuadrado más caro de todos los barrios del Distrito.

De igual forma, cada barrio presenta sus propias dinámicas y singularidades específicas relativas a índices de dependencia, reemplazo, progresividad, movilidad y rentas.

En definitiva la atención social es muy heterogénea y la demanda social es muy elevada.

El Distrito de Latina dispone de tres Centros de Servicios Sociales que realizan la atención social a los vecinos del Distrito en turno de mañana y de tarde. Sin embargo, la Plantilla no está completa en ninguno de ellos.



El incremento de esta demanda, dadas las circunstancias antes descritas, genera una lista de espera para la atención social y un número de quejas de los vecinos cada vez más frecuentes por la demora en ser atendidos en los Centros de Servicios Sociales. Se añaden además, las nuevas iniciativas municipales que se ponen en marcha desde los Centros de Servicios Sociales y en las que la respuesta adecuada no se puede producir con la celeridad deseada por la disminución de la plantilla existente debido al número de bajas de los Trabajadores Sociales por enfermedad, maternidad o por traslados.

Por otro lado, muchas quejas hacen referencia al tiempo de respuesta en las llamadas dirigidas a los Centros de Servicios Sociales. Su número es tan elevado, que existen horas pico de saturación en las líneas telefónicas que no dan tono de ocupado y por ello les aconsejamos intentar el contacto en horas valle que generalmente están en la franja horaria entre las 14 y las 16 horas.

También les informamos que pueden solicitar cita a través de la página Web del Ayuntamiento de Madrid o en el Teléfono 010 o de forma presencial en el Servicio de Atención de Línea Madrid en su Distrito.

Otras reclamaciones hacen referencia al servicio de cita previa. La mayoría reclaman una atención rápida, en algunas ocasiones urgente, según las distintas necesidades y se quejan de tardanzas, retrasos y listas de espera.

Y por último, están las reclamaciones referidas a las ayudas sociales y a la mala atención domiciliaria.

En cuanto a las ayudas sociales, están dirigidas a personas individuales o unidades familiares que presentan situaciones de carencia de medios económicos y en las que concurren circunstancias que puedan suponer riesgo de exclusión social. La ayuda económica se fija en función de la renta mensual per cápita y de los criterios de valoración establecidos por la Ordenanza de las Prestaciones Económicas del Sistema Público de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Esta ayuda cubrirá como máximo el 90% del coste del servicio que se subvenciona, debiendo el resto ser aportado por el beneficiario, excepto en situaciones de emergencia o situaciones especialmente graves. Muchas personas que reclaman no reúnen los requisitos para su solicitud o demandan mayor ayuda según su renta mensual.

Respecto al servicio de ayuda a domicilio, este tiene como objetivo proporcionar atención personal y/o doméstica en el domicilio a las personas mayores que lo precisan, con el objetivo de promover su independencia y autonomía personal. Se pretende lograr el mantenimiento de los mayores en su propio entorno y mejorar su calidad de vida. La atención se presta mediante profesionales formados como Auxiliares Domiciliarios. Según los ciudadanos, esta ayuda no es adecuada según las necesidades personales y demandan mejor prestación.





## **OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEA MADRID**

Se ha observado un aumento en las quejas relacionadas con la atención en la Oficina de Línea Madrid situada en la sede del Distrito, debido a permanentes problemas de aforo y la insuficiente intendencia de la misma como consecuencia de su limitado espacio y de las características geográficas y de población del Distrito.

Este edificio tiene un Plan de Autoprotección que permite en la planta baja de la zona del Distrito un aforo de 71 personas siendo el número de trabajadores que presta sus servicios en planta baja de entre 26 y 32 por la variabilidad del personal de Línea Madrid. Por normativa del CTE DBSI, al existir una única salida de planta no podría haber un aforo mayor de 100 personas, por lo que los servicios técnicos del Distrito consideran que el número de personas de público que podrían entrar al edificio en condiciones razonables de seguridad para todos sería de unas 68 personas.

Es conocida la amplia afluencia y atención ciudadana que tenemos en el Distrito de Latina en el que la población empadronada se eleva año a año, lo que se vuelve a constatar en el presente ejercicio, elevándose la cifra en la actualidad a más de 240.000 personas, que lo coloca en tercera posición en el índice de población de la ciudad de Madrid, tercero también en número de población mayor de 65 años y con una extensión territorial de más de 2.500 ha.

Con estos índices y el problema de aforo, la oficina de atención a la ciudadanía vive una situación de colapso que hace que diariamente muchos ciudadanos y ciudadanas no puedan entrar en la sede de la Junta por haber sobrepasado el aforo y tengan que esperar en la calle hasta poder ser atendidos una vez el aforo sea admisible.

Para paliar en gran medida esta situación, se han realizado unas obras de mejora en la OAC que detallaremos más adelante.

## **DEPARTAMENTO JURÍDICO**

### **SECCION DISCIPLINA Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**

La gran mayoría se trata de reclamaciones sobre el mal estado de conservación de instalaciones de titularidad particular, así como la limpieza de solares.

Entendemos que el sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, tiene su fundamento en el Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005 que regula la Atención al ciudadano. Siendo un sistema orientado a que los ciudadanos y las instituciones públicas o privadas puedan presentar sugerencias relativas a la



ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid o bien reclamar ante cualquier anomalía en el funcionamiento de los mismos.

La acción pública en materia de infracciones urbanísticas está regulada en el art. 48 del Real Decreto Ley 2/2008 de 26 de Junio que aprueba el Texto refundido de la Ley del Suelo y debe formularse por los cauces preestablecidos, a través de los medios regulados en el art. 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, (registros, oficinas de correos etc.).

El sistema de Sugerencias y Reclamaciones no es el cauce apropiado para la denuncia de una infracción urbanística y, en todo caso, su presentación no condiciona el ejercicio de las restantes acciones o derechos que puedan ejercitar los interesados, si bien es cierto que dicha información se trasmite al Departamento para que valore las mismas y actúe de oficio cuando corresponda.

## **SECCIÓN DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES**

Las reclamaciones se pueden dividir en los siguientes temas:

La retirada de los quioscos. Muchos de ellos se encuentran abandonados y no respetan la Ordenanza de conservación y estado ruinoso de las edificaciones. En estos casos, se confiere traslado a los técnicos para que realicen las inspecciones oportunas y a la Sección de Disciplina para que actúe de oficio y realice una orden de ejecución para su rehabilitación o retirada, si se estima oportuno.

Los veladores. La gran mayoría de las reclamaciones hacen referencia a la falta de visibilidad de los garajes anexos, a problemas con la accesibilidad por parte de los peatones... En este caso, la respuesta es que la acción pública en materia de infracciones urbanísticas está regulada en el art. 48 del Real Decreto Ley 2/2008 de 26 de Junio que aprueba el Texto refundido de la Ley del Suelo y debe formularse por los cauces preestablecidos. En ocasiones, algunas incidencias de los veladores ya tienen algún expediente de disciplina urbanística.

Las plazas de aparcamiento de movilidad reducida. Muchas son debidas a los problemas de estacionamiento que se producen en el Distrito. Las reservas de aparcamiento para personas con movilidad reducida tienen carácter dotacional, por lo que podrá hacer uso de ellas cualquier persona titular de un vehículo que esté en posesión de la correspondiente Autorización Especial. Estas reservas ya instaladas se suprimen o no previo estudio de su necesidad por parte de los servicios técnicos competentes.

La retirada de bolardos, que impiden el estacionamiento.



La solicitud de aparcabicis y de plazas para motocicletas De nuevo, se trata de reclamaciones que ponen de manifiesto el problema del estacionamiento.

En todo caso, se da traslado al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana para que estudie la posibilidad de su instalación en la vía pública, según uso y zonas de aparcamiento existentes.

El Orden en la tramitación de las licencias, concretamente en licencias de instalación de ascensores. La normativa de aplicación en la tramitación de licencias urbanísticas para la instalación de ascensores es la Ordenanza Municipal de Tramitación de Licencias (OMTLU) y en ella no se contempla ningún tipo de prioridad para los expedientes en cuyos inmuebles se encuentran personas con problemas de movilidad. El orden de la tramitación de expedientes sigue el orden de fecha de entrada de las solicitudes de licencia (y/o contestaciones a los requerimientos) en Registro Municipal. No obstante, se ha iniciado el estudio de las posibilidades existentes para agilizar y priorizar la tramitación de determinados expedientes en base a lo previsto en el art. 71 in fine de la Ley 39/2015.

## EDUCACIÓN

En este ámbito es en el que menos quejas se reciben, aun así, las pocas que hay hacen referencia a aspectos relativos al gasto energético debido a la calefacción encendida durante las vacaciones escolares, luces encendidas por la noche o temperaturas muy elevadas en las aulas.

El Distrito de Latina se encarga del correcto mantenimiento de los centros, pero la utilización de los recursos está muy marcada por la Dirección del Centro previa instrucciones del Área competente. Concretamente, adecuándose al programa de eficiencia energética. Con este programa los propios centros han creado patrullas verdes de vigilancia de luces, interruptores, grifos, calefacciones y ventanas. El programa busca cambiar las actitudes y los comportamientos de toda la comunidad educativa para reducir el consumo de gas, electricidad y agua en los colegios.

Desde que se ha puesto en marcha este programa y tras sus buenos resultados, el Ayuntamiento con los ahorros conseguidos se ha comprometido a invertir el 50 % en acciones pedagógicas y el otro 50% en mejoras energéticas. Aun así, desde el Distrito se ha trasladado a las direcciones de los centros las reclamaciones recibidas para corregir y mejorar la situación y hacer un mejor uso energético.



## SALUD

No hay apenas reclamaciones, tan solo denuncias por la falta de higiene de algún local o vivienda, por lo que las contestaciones proceden a informar que no se trata del cauce adecuado para las mismas, no obstante lo cual, por parte del Departamento de Salud, se realizan visitas de inspección iniciando el procedimiento administrativo correspondiente.



## 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.

### **CENTROS DEPORTIVOS. CDM ALUCHE.**

Como hemos indicado anteriormente, se han realizado una serie de obras durante 2019 en el Centro Deportivo Municipal Aluche, las cuales se están terminando a lo largo del presente ejercicio 2020, a lo que se acompañará otra serie de actuaciones para lograr la rehabilitación integral de las instalaciones.

Las obras de rehabilitación integral se detallan a continuación:

- Zona actuación Frontón.
- Zona actuación Vasos piscina de verano.
- Rehabilitación integral piscina 25 m y vestuarios.
- Inertización depósitos.
- Zona actuación pádel.
- Pista atletismo.
- Acondicionamiento quiosco.
- Rehabilitación integral vestuarios Voley Playa.
- Rehabilitación vestuarios de piscina de verano.
- Rehabilitación vestuarios campo de fútbol.
- Acondicionamiento vestuarios personal femenino.
- Remodelación de iluminación e itinerarios interiores.
- Rehabilitación Pabellón circular.
- Rehabilitación Velódromo.
- Rehabilitación pistas de patinaje y de hockey.
- Ampliación y mejora del sistema de riego.
- Reforma de la red de saneamiento.

### **CENTROS DEPORTIVOS. CDM GALLUR.**

A lo largo del año 2020 está prevista la aprobación del proyecto para la construcción de vestuarios familiares en el centro, dando respuesta a una de las más importantes reivindicaciones de los usuarios de esta instalación.

### **OFICINA LINEA MADRID Y PACO DE LUCÍA.**

Las obras que se comenzaron en el edificio de la Junta Municipal en 2019 fueron objeto del expediente 110/2018/07045 tramitado en el Distrito de Latina, consistente en la realización de las OBRAS DE MEJORA DE ACCESIBILIDAD FÍSICA, SENSORIAL Y COGNITIVA E IMPERMEABILIZACIÓN DE CUBIERTA GARAJE EN EDIFICIO SEDE JUNTA MUNICIPAL, en el ámbito del Lote 2, Edificios e Instalaciones Deportivas, del Acuerdo Marco expediente 110/2017/05256.



La actuación principal iba dirigida a la sustitución de la impermeabilización y pavimentación de la plaza que constituye el espacio libre del solar, mejorando las condiciones de accesibilidad de la misma.

Se ha instalado un sistema de bucle de inducción en el patio de butacas del Auditorio Paco de Lucía para personas con problemas auditivos, así como la señalización del sistema.

Se han adaptado mostradores de información de la Junta Municipal en plantas baja, primera y segunda para personas con movilidad reducida.

Se ha instalado señalética consistente en carteles indicativos, señales de punto de información, plano háptico y rótulos de directorios de servicios en planta.

Conscientes de todos los inconvenientes que se han producido, ya que los ciudadanos mientras la OAC ha permanecido cerrada se han tenido que trasladar a otras cercanas como la de Moncloa y Carabanchel, al final se ha conseguido reformar y mejorar las instalaciones con servicios que antes no existían proporcionando una mejor accesibilidad.

## **ACCIONES INICIADAS Y EJECUTADAS 2019:**

- DEPORTIVO BÁSICO SESEÑA. CUBRIMIENTO DE PISTA Y REHABILITACION.
- OBRAS REHABILITACION, MEJORA ACCESIBILIDAD Y DISEÑO UNIVERSAL EDIFICIOS DISTRITO LATINA.
- OBRAS DE CONSERVACIÓN, CUBIERTAS, FACHADAS E INSTALACIONES.
- CENTRO DE MAYORES LUCERO. OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO COCINA Y REHABILITACION PLAZA DE ACCESO.
- CENTRO DE MAYORES CERRO BERMEJO. ACONDICIONAMIENTO COCINA Y MEJORA DE CLIMATIZACION.
- QUIOSCO BREMEN. OBRAS DE REHABILITACIÓN.
- QUIOSCO OXFORD. OBRAS DE REHABILITACIÓN.
- CENTRO CULTURAL ALMIRANTE CHURRUCA. OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO.
- HUERTOS URBANOS EN EL DISTRITO DE LATINA. ADECUACIÓN (ID 17:835).
- HUERTO URBANO EN EL BARRIO LAS AGUILAS, LATINA. ADECUACIÓN (ID 17: 4362)
- HUERTOS URBANOS EN PROXIMIDADES DE COLEGIOS DISTRITO LATINA. ADAPTACIÓN (ID 18:3187).
- CONEXIÓN CASA CAMPO-ENTORNO MEAQUES-RETAMARES. CORREDOR ECOLÓGICO MEDIO-AMBIENTAL (ID 18: 454).
- CARRIL BICI MADRID RÍO-CASA DE CAMPO. REMODELACIÓN (ID 18: 1941).
- SEGURIDAD VIAL EN A5 CON PASEO EXTREMADURA. MEJORA VIALES Y VISIBILIDAD (ID 18: 3169).



- ACCESO Y SALIDA DEL PASEO DE EXTREMADURA A LA CASA DE CAMPO. OBRAS DE MEJORA (ID: 8989).
- REHABILITACION E INSTALACION DE CESPED ARTIFICIAL, GRADAS Y NUEVOS VESTUARIOS EN IDB GOYA.
- REHABILITACIÓN Y MEJORA DE LA ILUMINACIÓN EN IDB GABRIEL FERNÁNDEZ.

### Y en los centros educativos:

- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO CEIP AMADEO VIVES (patio superior, pavimentación, plataformas , rampas y arbolado).
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO CEIP AMADEO VIVES (INCREMENTAL).
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO CEIP ERMITA DEL SANTO (fachada, sustitución pavimento planta baja, pintura zócalo comedor).
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO CEIP FRANCISCO DE GOYA (acondicionamiento saneamiento, pavimentación patio de entrada y patio interior, sustitución ventanas pendientes año anterior).
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO CEIP LATINA (acondicionamiento cocina, pavimentos (comedor, zonas comunes aulas planta baja), sustitución puertas y pinturas).
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO CEIP REPÚBLICA DE URUGUAY (Acondicionamiento patio frente a edificio anexo, acondicionamiento entrada y paseo hasta edificio anexo, incluido alcorques, ajardinamiento y riego, cambio cancela carruajes, cambio puerta entrada edificio anexo, sustitución de barandillas, obras derivadas de la OCA).

### ACCIONES PROYECTADAS 2020 (IFS 2020)

- CENTROS CULTURALES DISTRITO LATINA. OBRAS REHABILITACIÓN, MEJORA ACCESIBILIDAD Y DISEÑO UNIVERSAL.
- CENTRO SOCIOCULTURAL ALMIRANTE CHURRUCA. OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO
- OBRAS DE SUSTITUCIÓN DE BARANDILLAS EN CDM OLIVILLO.
- REHABILITACIÓN IDB FUERTE DE NAVIDAD.
- DEPORTIVO BÁSICO PARQUE BOADILLA. PAVIMENTACIÓN DOS PISTAS.
- REHABILITACIÓN IDB LAS AGUILAS.
- OBRAS ACONDICIONAMIENTO CDM ALUCHE.
- OBRAS DE REMODELACIÓN DE PLAZA DE ACCESO Y CONSERVACIÓN EN EL CMM LUCERO.
- OBRAS EN CDM GALLUR: CREACIÓN DE VESTUARIO ACCESIBLE FAMILIAS Y ACCESO.
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO CAMPOS IDB CERRO ALMODÓVAR.
- OBRAS DE MEJORA DE ADAPTACIÓN A NORMATIVA DE INCENDIOS JUNTA MUNICIPAL Y CREACIÓN DE SALIDA DE EMERGENCIA.
- OBRAS DE ADAPTACIÓN Y MEJORA DE SISTEMA DE ALARMAS EN EDIFICIOS.



- OBRAS DE ADAPTACIÓN Y MEJORA DE SISTEMA DE ALARMAS EN COLEGIOS.
- OBRAS DE ADAPTACIÓN Y MEJORA DE SISTEMA DE ALARMAS EN INSTALACIONES DEPORTIVAS.
- OBRAS DE MEJORA ACCESIBILIDAD, CONEXIÓN ACCESOS Y CONSERVACIÓN CDM GALLUR. CREACION RECORRIDO BIOSALUDABLE.
- OBRAS DE SUSTITUCIÓN GRUPO DE PRESIÓN EN CC ROSARIO ACUÑA.
- OBRAS DE INDEPENDIZACIÓN DE INSTALACIÓN ELÉCTRICA EN INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS.
- OBRAS PARA CREACIÓN DE APARCAMIENTO EN CDM LAS CRUCES.
- OBRAS DE CONSTRUCCION DE ROCÓDROMO EN CMD ALUCHE.
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO C DIA GALLUR –PINTURA.
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO C DIA SAN CRISPIN – PINTURA.
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO CEIP ALCALDE DE MÓSTOLES. Acceso principal.
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO CEIP BOLIVIA (sustitución de caldera - Revisión 12 años desfavorable).
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO CEIP COSTA RICA (aseos alumnos 3º planta edificio principal, instalación de riego en acceso, pintura de techo de cocina, acondicionamiento eléctrico aula informática).
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO CEIP HERMANOS PINZON (INFANTIL) (reforma de aseos 3 años, saneamiento, pintura de vallado exterior).
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO CEIP JOAQUIN DICENTA (acondicionamiento red saneamiento planta baja, patio porticado, pavimentación y pintura, acondicionamiento gimnasio en valoración calefacción aula naturaleza).
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO CEIP HERNAN CORTES (acondicionamiento patio infantil (con sustitución de vallado y juegos).
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO CEIP MANUEL BARTOLOMÉ COSSÍO (PRIMARIA) - (sustitución de ventanas de las aulas, pintura de todas las aulas, sustitución ventanas aseo comedor, sustitución pararrayos, cerramiento barandilla escalera evitar caídas).
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO CEIP MANUEL BARTOLOMÉ COSSÍO (INFANTIL - C/ Rafael Finat 46) - (cambio propano a gas natural en cocina, reforma aseo pendiente (1 aseo de planta primera el de niños), murete patio descalzado).
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO CPEE FRAY PEDRO PONCE DE LEÓN (fachada trasera de la casa del conserje, introducir Riego).
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO EEI LA VERBENA DE LA PALOMA (Fuerte de Navidad) -(Sustitución suelos patios).
- OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO EEI LA VERBENA DE LA PALOMA (Fuerte de Navidad) -(Sustitución suelos patios).
- EEI SOTO DEL PARRAL( Calle Trompas, 19) -(Sustitución suelo patios, alarma perimetral y telefonillos).
- OBRAS DE REHABILITACIÓN, CONSERVACIÓN Y ACCESIBILIDAD EN VÍA PÚBLICA Y ZONAS VERDES DEL DISTRITO. NUEVO ACUERDO MARCO.
- OBRAS DE ACCESIBILIDAD EN AVENIDA DE LOS APOSTOLES.





- OBRAS DE REHABILITACIÓN Y ACCESIBILIDAD EN PLAZA VIA CARPETANA CON LAGUNA.

## **OTRAS AREAS EN SUS PROYECTOS IFS 2020.**

La DG DE DEPORTE nos ha solicita informe sobre el del estado de los vestuarios y el cerramiento de las instalaciones deportivas básicas, para su estudio de obras de conversión de campos de fútbol a césped artificial dentro de su inclusión en la IFS de 2020.



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

Como conclusión general, puede aseverarse que la práctica totalidad de las sugerencias y reclamaciones recibidas han provocado una actuación de mayor o menor intensidad por parte del Distrito de Latina.

Descendiendo a los asuntos especialmente reiterados a lo largo del 2019, podrían diferenciarse dos grandes bloques:

-El primero referido a los inconvenientes producidos por el funcionamiento de las instalaciones y centros municipales durante la realización de obras de mejora, reforma y rehabilitación, que en definitiva persiguen mejorar los servicios públicos prestados por el Distrito.

Se han podido constatar las molestias e inconvenientes derivados de dichas obras acometidas por el Área de Gobierno para los usuarios del Centro Deportivo Municipal de Aluche. En este sentido, el Distrito de Latina ha trabajado para intentar mantener en funcionamiento las instalaciones, evitando el cierre de las mismas, y, por otro lado, tratar de compatibilizar las obras con el funcionamiento de las instalaciones. Toda sugerencia de mejora recibida por parte de los usuarios ha sido remitida inmediatamente al Área competente para tratar de paliar en el mayor grado posible, los inconvenientes derivados de esta situación de obras.

Esta situación se ha mantenido hasta el momento en que ya no ha sido posible compaginar la actividad con el avance de las obras, como precisamente ha ocurrido en el caso del CDM Aluche, en que, ante el inicio de la última fase de reforma de las piscinas cubiertas, se ha optado finalmente por el cierre total de dichas piscinas, informando a los usuarios de la posibilidad de intentado no dejarles sin servicio se ha dado traslado a otros Centros Deportivos del Distrito.

-En segundo lugar, respecto de las reclamaciones reconducibles al concepto de denuncia, como hemos indicado, el sistema de sugerencias y reclamaciones no sería el cauce apropiado para las mismas, por lo que siguiendo las indicaciones recibidas, se procede a su inadmisión pero siempre informando al interesado ya que somos conscientes de la obligación que tenemos por parte del sector público de informar al ciudadano de conformidad con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, de acuerdo de 27 de julio de 2016 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid y la recién estrenada Ley 10/2019, de 10 de Abril de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid.

En todo caso, se aprovecha la puesta en conocimiento de los hechos denunciados para derivar las situaciones puestas de manifiesto a los departamentos competentes para que procedan a valorar la necesidad de actuar de oficio.



Nuestro objetivo es conseguir incrementar y reforzar la transparencia en la actividad pública –que se articula a través de obligaciones de publicidad activa para todas las Administraciones y entidades públicas–, reconocer y garantizar el acceso a la información –regulado como un derecho de amplio ámbito subjetivo y objetivo– y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos así como las consecuencias jurídicas derivadas de su incumplimiento –lo que se convierte en una exigencia de responsabilidad para todos los que desarrollan actividades de relevancia pública–.

**Madrid, 2 de marzo de 2020**

**Firma del Responsable de la Unidad Gestora**

**Fdo.: Luis Jesús García Redondo**



**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES**

**UNIDAD GESTORA: DISTRITO MONCLOA - ARAVACA**

---



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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Unidad	2016	2017	2018	2019
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MONCLOA-ARAVACA	646	712	466	698

La mayor parte de las sugerencias y reclamaciones que se reciben en este Distrito versan sobre las siguientes materias (por orden de importancia) que, por tanto, deben ser objeto de mejora:

1. Uso libre de instalaciones deportivas, con especial incidencia en las relacionadas con Piscinas, tanto en lo relativo al cierre y mantenimiento, personal y colas de espera para acceder al recinto, como en lo relativo a piscinas cerradas por centros en obras.
2. Carencias de personal y, como consecuencia, suspensión de clases y actividades en los Centros Deportivos Municipales.
3. Incidencias en los talleres y actividades de los Centros Culturales.
4. Incidencias en Actividades Culturales en Medio Abierto, tanto por cambios en la programación como en lo relativo a las molestias producidas por eventos, tales como carreras, conciertos en medio abiertos, etc...
5. Solicitudes de instalación de aparcamientos para motocicletas y bicicletas, tanto en vía pública como en centros municipales.
6. Propuestas de creación de zonas verdes, áreas caninas y zonas de juego infantil.
7. Mal estado de las pistas de tenis de Marqués de Monistrol



## **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.**

Las carencias de personal en instalaciones deportivas representan aproximadamente un 10% del total de las reclamaciones, no teniendo el Distrito competencias para la cobertura de plazas en Centros Deportivos Municipales, por lo que, una vez solicitadas las coberturas no disponemos de información para dar una respuesta adecuada a los usuarios, siendo la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos quien podrá indicar si se han realizado acciones de mejora sobre dicha materia.

Continúan ejecutándose las obras iniciadas a finales del 2017 para las mejores de gran envergadura que realiza el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos en los Centros Deportivos Municipales de Casa de Campo y José María Cagigal. En ambos centros, según nos ha informado el Área, está prevista la apertura de las piscinas exteriores para la temporada de verano 2020.

La mayoría de las reclamaciones relativas a Actividades Culturales en Medio Abierto fueron debidas a una cuestión puntual sobre la programación cultural de las Fiestas del Distrito 2019, por lo que no se esperan reclamaciones similares en el presente ejercicio.

Las incidencias en los talleres de los centros culturales se deben principalmente a cuestiones del profesorado, por lo que desde el Distrito se han introducido cláusulas de mejora en los pliegos que rigen los contratos con el fin de mejorar las condiciones laborales y evitar la rotación de los mismos.

Se han incrementado las solicitudes de aparcamientos para motocicletas y bicicletas en vía pública, así como la creación de áreas caninas o de juego infantil en zonas verdes, pero por el momento el distrito no dispone de medios personales para realizar un estudio en profundidad sobre las reservas solicitadas.

Durante el 2019 se han ejecutado actuaciones de conservación y mejora en centros deportivos municipales, entre las que se encuentran la primera fase de obras de acondicionamiento de las pistas de tenis de Casa de Campo y Marqués de Monistrol, estando prevista la ejecución de la segunda fase durante el 2020, así como otras actuaciones que se ejecutarán principalmente en colegios, centros deportivos y de mayores.

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

Se observa una notable disminución en las reclamaciones relativas a retrasos en la tramitación de las licencias urbanísticas y a las reclamaciones relativas a reservas de estacionamiento de personas con movilidad reducida, debido a la optimización de los recursos humanos disponibles en el Servicio de Medio Ambiente durante el último semestre del año, lo que ha redundado en una reducción del tiempo de espera con respecto al año 2018.



Se han inaugurado las Escuelas Infantiles del Barrio de Valdezarza y Avenida de Valladolid, respondiendo así a una demanda vecinal muy solicitada en el Distrito.

Además, para 2020 está prevista la solicitud de varias actuaciones, a través de inversiones financieramente sostenibles, en el conjunto de los edificios municipales del distrito.

**27 de febrero de 2020**  
**M<sup>a</sup> Luisa Viñuela Chaves**



# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DISTRITO DE MORATALAZ

---

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 2019, 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 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.



**ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2019. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

### Deportes

El polideportivo de La Elipa las principales reclamaciones podemos encuadrarlas en los siguientes bloques:

- Carencia de personal para la impartición de clases dirigidas así como la falta de socorristas para las piscinas de verano: el problema con este tipo de reclamaciones es que aunque la competencia para la contestación de las mismas corresponde al Distrito, la cobertura de las carencias en cuestión corresponde a los distintos órganos de la Coordinación General de Presupuestos y Recursos Humanos del A. G. de Hacienda y Personal al Distrito, con el consiguiente problema para dar respuesta a las mismas.
- Averías en climatización y agua caliente e iluminación: se trata de errores de funcionamiento puntuales que se han ido solventando por la empresa de mantenimiento según se han ido presentando.
- Obras y reformas en las instalaciones: En este caso las quejas se han producido por deficiencias conocidas por la Junta a las que se ha podido dar respuesta cuando ha sido posible dotar de presupuesto la partida correspondiente para acometer la obra o reforma correspondiente.
- Conejos en la zona de solárium de la piscina de verano: problema que ha sido corregido aumentando la limpieza de la zona así como arbitrando los mecanismos necesarios para el traslado de estos animales a otras zonas donde no supongan un problema de salubridad.

En el polideportivo Moratalaz, las SyR han sido similares que las producidas en el polideportivo La Elipa:

- En la atención a la ciudadanía se han dado dos problemas distintos a los que se buscan soluciones, si no para corregirlos al menos para disminuir los tiempos de espera y la incomodidad.
  - Limitación del espacio existente para la venta de entradas: se trata de un espacio reducido
  - Fallos en la red informática que generan retrasos en la atención y, por ende en la entrada a la instalación.
- Cierre de la sala de musculación: se debe fundamentalmente a los permisos de vacaciones del personal durante el periodo estival.

- Averías en climatización, agua caliente e iluminación: que se han ido solventando con el servicio de mantenimiento.
- Obras y reformas en las instalaciones: En este caso las quejas se han producido por deficiencias conocidas por la Junta a las que se ha podido dar respuesta cuando ha sido posible dotar de presupuesto la partida correspondiente para acometer la obra o reforma correspondiente.
- Material en mal estado: se ha procedido a la sustitución o arreglo del mismo tan pronto como se ha tenido conocimiento.
- Creación de un baño mixto para personas con movilidad reducida: para lo que, como para el resto de obras y reformas, ha sido preciso contar con presupuesto aprobado y con la debida tramitación del contrato, así como compatibilizar las obras con las distintas actividades para tratar de minimizar las molestias ocasionadas.

#### Pistas deportivas básicas

- Deterioro de las instalaciones y de material deportivo (canastas de baloncesto): se trata de deficiencias conocidas por la Junta a las que se ha podido dar una pronta respuesta.

#### Cultura

- Talleres culturales y conferencias que no han sido del agrado de algunos participantes: la insatisfacción se ha debido a una incorrecta especificación de los contenidos de las mismas y la consiguiente queja al no ser lo que esperaban los asistentes.
- Desacuerdo con el precio de los talleres del último trimestre: Se basa en que la duración temporal del último trimestre no se corresponde con la de los otros dos y, sin embargo, el importe es el mismo.
- Cierre de la sala de estudio en el mes de Agosto: La ausencia de personal subalterno ha llevado a tener que cerrar la sala en agosto, mientras aquel disfruta de sus vacaciones. Una vez más, aunque la reclamación y el servicio son propios de la Junta, la posibilidad de incrementar y cubrir las plazas vacantes de los ordenanzas de la Junta, no ha sido atendida por el Área de Gobierno de Hacienda y Personal, por lo que, cuando han empezado las vacaciones estivales ha sido preciso cerrar la instalación.
- Reserva de entradas por teléfono para personas con movilidad reducida: Dentro de la política de adaptación de espacios para personas con problemas de movilidad, se ha producido a la adaptación de los espacios físicos pero no se ha tenido capacidad de previsión para plantear un sistema telefónico o telemático que permita la reserva de entradas. Será tenido en cuenta para el curso siguiente.



### Educación.

- Quejas sobre la forma en que los monitores y monitoras encargados de actividades extraescolares organizados por la Junta Municipal realizan su trabajo.

### Servicios sociales

- Listas de espera para poder ser atendidos: La carencia de personal que se ha dado en el Departamento de Servicios Sociales por distintas bajas entre el personal y la no cobertura de las mismas con presteza desde el Área de Gobierno de Hacienda y Personal ha llevado a generar demoras en la atención. A la hora de valorar las mismas se ha priorizado la atención disminuyendo el tiempo de espera considerablemente.
- Dificultad en contactar con el centro por vía telefónica: La misma situación ocasionada por la falta de personal en la atención presencial se ha producido en la atención telefónica, para paliarlo se ha intentado dotar con más personal administrativo al Departamento.
- En relación a los Centros de Mayores: La mayor parte de las quejas se han centrado en la mala atención del personal de cafetería a los socios y socias, tomando las medidas necesarias con el responsable de la empresa adjudicataria.

**1. 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.

Por razones presupuestarias no se han realizado obras de mejora en las instalaciones deportivas ni en los centros culturales quedando pospuestas para el año 2020.

CDM MORATALAZ:

- Obras y vestuarios, fútbol y piscina.
- Obras en zona estacional y alumbrado.
- Acondicionamiento campo de entrenamiento y fútbol 7

CDM la Elipa:

- Obras en vestuarios de pistas de tenis
- Obras de construcción de pasarelas de frontón.
- Obras de iluminación pistas de tenis.
- Obras de accesos a pistas y aceras.

Instalaciones deportivas básicas:

- Diferentes reformas en 4 pistas.

Servicios Sociales

- Formación a los profesionales para aumentar la cohesión grupal y mejorar la calidad del servicio

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

Tanto en la mejora de la atención para la reducción de listas de espera como en la calidad de trato se han tomado medidas como acciones formativas con el personal así como refuerzo en los servicios de atención, observándose que han disminuido el número de reclamaciones en comparación con años anteriores como es en Servicios sociales . Continúan siendo las más elevadas las relacionadas con deportes al no poder realizarse las mejoras de las instalaciones por cuestiones presupuestarias que depende de la existencia de crédito o las derivadas de cierre de servicios y clases dirigidas en actividades deportivas por falta de personal

El Coordinador del Distrito de Moratalaz



**José Antonio Frutos Páez**



# INFORME ANUAL 2019

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES

UNIDAD GESTORA: DISTRITO DE PUENTE DE VALLECAS



## UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

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

El estudio de las reclamaciones y sugerencias presentadas en relación con el funcionamiento de los centros culturales del distrito se refieren fundamentalmente a los siguientes bloques:

- Desarrollo de la impartición de talleres: cambios de profesores, cambio de horarios, material en mal estado, contenido de las clases, etc.
- Gestión y tramitación de los talleres, matrícula, reserva de plazas, dificultad con la solicitud de bajas, etc.
- Estado de los espacios y salas, falta de elementos equipamientos básicos en los centros culturales, para la impartición y desarrollo de talleres.
- Calefacción y problemas de iluminación centros culturales y bibliotecas
- Estado de los aseos públicos en centros culturales

Actividades culturales en medio abierto.

- Actividad realizada por asociación cristiana Evangélica.
- Fiestas Patronales y Fiestas Populares, problemas de ruidos, suciedad, etc.

**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.

- En referencia a todo lo relacionado a cambios de profesores, cambio de horarios, material en mal estado, contenido de las clases, etc. de los talleres de los Centros Culturales, se ha coordinado con la empresa adjudicataria del contrato y se han subsanado las dificultades planteadas.
- En relación a la Gestión y tramitación de los talleres, matrícula, reserva de plazas, dificultad con la solicitud de bajas, etc. se ha elaborado una Nota de Servicio Interior desde de la J.M.D. con propuestas de mejora en la gestión de la tramitación, altas y bajas de los Talleres Municipales, para enviar al Servicio de Soporte a la Implantación de la Administración Electrónica, que depende de la Coordinación General de Alcaldía.
- En relación a la falta de confort de las salas, falta de equipamiento o elementos, donde se imparten los talleres se ha coordinado con los diferentes servicios y con la empresa de mantenimiento, para proceder a su mejora.
- En relación a los problemas de calefacción e iluminación se han realizado actuaciones para mejorar dichos problemas por parte de la empresa de mantenimiento del distrito.
- En relación al estado de los aseos de los centros culturales, se está realizando una obra de acondicionamiento de todos los aseos del Centro Cultural Talleres de Creatividad y en el centro cultural Alberto Sánchez se ha subsanado las deficiencias por parte de la empresa de mantenimiento.
- En relación a las Fiestas Patronales y Populares, para la subsanación de los problemas planteados, se realizarán reuniones de coordinación con los servicios





y empresas implicadas en el desarrollo de las mismas, para tratar de mejorar y subsanar dichos problemas.

## **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2019**

Respecto a las incidencias relacionadas con la impartición de talleres en los Centros culturales, a través de la petición de informes y coordinaciones con la empresa adjudicataria se han podido subsanar dichas incidencias.

Respecto a la mejora en la gestión y tramitación del acceso a los talleres, se va a proceder al informar al servicio competente.

Las deficiencias y estado de las salas, baños y espacios de los centros culturales se han subsanado y acondicionado, mediante obras realizadas por parte del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana y la empresa de mantenimiento del distrito

### **UNIDAD DE DEPORTES**

#### **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2019.**

El estudio de las reclamaciones y sugerencias presentadas en relación con el funcionamiento de las instalaciones deportivas del distrito se refieren fundamentalmente a los siguientes bloques:

1. Procedimiento para adjudicar plazas, reservas y espacios.
2. Temperatura baja del agua en las piscinas climatizadas y climatización de los vestuarios.
3. Secadores de los vestuarios.
4. Falta de profesor de tenis y pádel, en dos de los centros.
5. Incidentes piscina de verano de Puente de Vallecas.
6. Cierre por obras en Palomeras y traslados.
7. Solicitud de aparcabicis CDM Entrevías.
8. Falta de acondicionamiento de la piscina cubierta de Entrevías.
9. Climatización pabellón de Entrevías
10. Falta de mobiliario en la piscina de verano de Entrevías.
11. Accesibilidad a las piscinas para personas con movilidad reducida



## 12. Iluminación, mantenimiento y limpieza de las Instalaciones Deportivas Municipales Básicas.

**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.

Procedimiento de adjudicación de plazas, reservas y esperas durante la tramitación. Trasladar a la DGD el procedimiento de mejora de este apartado.

La temperatura del agua de las piscinas es la que se encuentra recogida en los valores de la norma.

El problema de los secadores de los vestuarios está en vías de solucionarse ya que en las Inversiones Financieramente Sostenibles 2020 en los centros deportivos se contempla la instalación de línea eléctrica para los secadores externos, además de mantener los secadores ya existentes.

Recientemente se ha aprobado la ampliación de jornada para los empleados de los centros deportivos en el mes de marzo pasan de media jornada a jornada completa, lo que supondrá un refuerzo de la plantilla.

Piscinas de verano. Trasladar a la DGD instrucciones en relación al aforo máximo de cada piscina de verano.

Cierre de Palomeras la Dirección General de Patrimonio está realizando las obras.

Los aparcabicis ya se van a instalar, existe un programa municipal.

Piscina de Entrevías. Por parte de la empresa de mantenimiento van a concluir las medidas correctoras y se solucionará en breve. Dentro de las IFS 2020, hay previstas actuaciones para acondicionarla.

Climatización pabellón de Entrevías el problema está resuelto

Mobiliario de la piscina de verano de Entrevías se ha solicitado al almacén de la Villa.

Se ha planteado obras IFS 2020 para mejorar la accesibilidad de las piscinas

En la IDB de la calle Yesero está prevista la sustitución del cerramiento y la colocación de la iluminación para IFS 2020.

En la IDB Puerto Balbarán se resolvió el deterioro de la pista y está prevista la sustitución del cerramiento y la iluminación para las IFS 2020.

### **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2019**

Respecto a las incidencias de las IDB o IDM, salvo la queja recurrente de Hermanos Trueba donde desde el Servicio no podemos hacer nada más, el resto son de iluminación manipulada, vallado roto o elementos (porterías o canastas) deterioradas..., están solventadas, pese a que unos días después, a veces el mismo día, son deteriorados otra vez. Algunas, como por ejemplo la de Calle Yeseros, tienen previstas intervenciones de IFS 2020 para solventar las incidencias mejorando equipamiento, pavimentos, vallado, iluminación, gradas, accesibilidad...



De los Centros Deportivos Municipales, salvo el CDM Entrevías, que sigue cerrada hasta que no se terminen los trabajos en la deshumectadora (previsible reparación en la primera semana de marzo 2020 según datos de la empresa de mantenimiento) , y los secadores de pelo ( previsto en IFS 2020) , todo está solventado.

Algunas incidencias, afectan a la DG de Patrimonio

Con la medida de ampliación de jornada para los empleados de los centros deportivos se estima que se puede mejorar en lo relativo a la falta de personal operario, profesores, etc.

## DEPARTAMENTO DE SALUD

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

La aparición de las plagas en edificios Públicos, fueron ocasionadas por un problema en el mantenimiento del saneamiento del edificio, lo que favoreció la aparición de moscas de atranco (*Psychoda spp*). Ello nos lleva a proponer como mejoras, un mayor mantenimiento de los edificios públicos, con el fin de evitar la presencia de plagas (roedores, mosca de atranco...).

Las molestias ocasionadas por los malos olores y ladridos de los animales en las viviendas, señalan una falta de concienciación y sensibilización por parte de los propietarios de las viviendas por un lado, con el fin de evitar molestias a los vecinos.

En la actualidad, la tramitación de las Licencias de Animales Potencialmente Peligroso , tienen un sistema informático el cual únicamente deja consultar la tramitación efectuada en el Distrito y no la de otros Distritos ,así como la tramitación de dichas licencias deberán hacerse únicamente donde este empadronado el solicitante.

### 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.

Entre las Medidas correctoras de otros años, cabe señalar que no ha habido S y R referidas a los controles de las colonias felinas por parte del Centro de Protección animal, lo cual nos indica una mejora del estado higiénico sanitario de los gatos integrantes de dichas colonias ni tampoco las referidas a las molestias ocasionados por los Síndromes de Noé, lo cual nos lleva a comprobar que los canales de comunicación con los Servicios Sociales han funcionado bien.

No obstante, persisten las molestias ocasionados a los vecinos por los malos olores y ladridos producidos por los animales en las viviendas, lo cual implicaría aumentar las Campañas de Sensibilización y Concienciación de los propietarios de los animales.

En relación a las S y R que han sido motivadas por la aparición de plagas en edificios públicos, así como los problemas de tramitación de Licencias de animales potencialmente peligrosos, implicaran para los años sucesivos tomar las medidas necesarias para disminuirlas, tales como aumentar las labores de mantenimiento en los edificios públicos y



las modificaciones de los procedimientos administrativos para la obtención de las Licencias de Animales Potencialmente Peligrosos.

## **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2019**

Hay que destacar que durante el 2019, no hubo S y R referidas a Colonia Felinas y Síndromes de Noé y se mantuvieron las relativas a las molestias provocadas por los animales en las viviendas. Sin embargo aparecen nuevas S y R relativas a plagas en edificios municipales así como problemas en la tramitación de Licencias de APP.

### **DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES**

**ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2019. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.**

Las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2019 referentes al Departamento de Servicios Sociales se pueden agrupar en las siguientes Áreas:

**Atención al público y citación:** las quejas planteadas en este ámbito son principalmente por la demora o ausencia en la atención telefónica, lista de espera para la atención presencial así como quejas en cuanto a la atención social recibida. Esto se debe principalmente al escaso personal de los Centros de Servicios Sociales tanto en las unidades administrativas que sería necesario ampliar y/o cubrir bajas laborales o vacantes de forma inmediata como en el grupo de Trabajo Social. Estas dificultades de personal conlleva que el personal asume más carga de trabajo de la establecida generándose imposibilidad de ofrecer un atención inmediata.

**Prestaciones de Mayores en Domicilio.** Las quejas en esta área vienen derivadas por la espera en el acceso a prestaciones así como incidencias recurrentes en el servicio de ayuda a domicilio. Este año 2019 el SAD del Ayuntamiento de Madrid estuvo paralizado durante unos meses por cuestiones presupuestarias y el Servicio de Ayuda Domicilio de Dependencia de Comunidad de Madrid está paralizado en la actualidad.

Las quejas del servicio también se refieren a cambios de horario o auxiliares y esto se debe a que es un servicio que da cobertura a mucha población y que en cuanto hay una incidencia en una auxiliar a domicilio afecta al resto ya que esta misma persona acude a varios. Esto es difícil de modificar porque lo que lo causa son imprevistos pero de esto se informa siempre a las personas usuarias.

**Centros Municipales de Mayores.** En el año 2019 las quejas principales en estos equipamientos vienen dadas por incidencias técnicas relacionadas con sistema de climatización y averías importantes en elementos esenciales como ascensores que dificulta el acceso de las personas más dependientes. En este sentido se traslada las incidencias al



Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana de la Junta de Distrito, órgano competente en la materia.

**Gestión y tramitación de expedientes.** Las quejas en esta área vienen dadas principalmente por la demora en la concesión y alta de prestaciones y servicios generalmente competencia del Area de Familias, Igualdad y Bienestar Social o de otras administración como Comunidad de Madrid no puede explicar por tanto los motivos porque no se conceden las prestaciones de manera más inmediata.

**Incidencias Servicios Técnicos.** Las quejas han visto dada principalmente por cuestiones de climatización; calefacción y aire acondicionado y averías de elementos tan necesarios como ascensores. Se ha dado traslado de las incidencias al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana de la Junta de Distrito, órgano competente en la materia.

**Felicitaciones al personal de los Centros de Mayores y Servicios Sociales.** La atención recibida por parte de la población en situaciones de dificultad es valorada de manera positiva por la población aunque eso se suele reflejar más en el contacto directo que en el sistema de reclamaciones y sugerencias.

### **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.**

- Se han trasladado al Departamento de Atención Social primaria todas las incidencias con el 010, cita previa y línea Madrid. Se ha trasladado a los órganos competentes la necesidad de contratación de más profesionales como administrativos y auxiliares de Servicios Sociales para mejorar la atención telefónica y presencial.
- Las direcciones de los respectivos centros han citado a las personas que se han sentido mal atendidas para analizar la situación así como trasladárselo al profesional de referencia y buscar soluciones llevándose a cabo el cambio de profesional si así se ha valorado por parte de la dirección. Es importante mencionar que el Centro de Servicios Sociales de San Diego se ve afectado por la situación personal y socio sanitario de una ciudadana que mantiene una actitud recurrente con el centro llegando a poner 26 reclamaciones y 1 felicitación al personal del centro.
- Se ha solicitado información a la empresa de SAD sobre las quejas recibidas y se procede a subsanar cuando se ha comprobado que se trata de un error de la empresa o administración.
- Se ha procedido a atender telefónica o presencialmente a todas las personas que han planteado una reclamación analizándose la situación que plantean y explicando la motivación de todas las actuaciones principalmente ampliaciones y reducciones.
- Se ha iniciado un impulso a la comunicación con la ciudadanía a través del mail y este 2019 cerca de un 10% ha sido atención por esta vía. Es necesario seguir incidiendo en esta nueva forma de comunicación y en el tiempo de respuesta.



- Se ha trasladado al Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social todas las incidencias con el fin de que se tenga conocimiento al tener ellos la relación contractual con las empresas.
- Se ha dado traslado al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana de la Junta de Distrito las quejas manifestadas tanto de incidencias técnicas de los edificios como de limpieza.
- Se han introducido medidas de evaluación del servicio de comedores y cafeterías por parte del usuario consistente en realización de cuestionarios que permiten conocer errores para poder subsanar.
- Se ha colaborado en la implantación de un nuevo plan de atención social primaria que ha supuesto el incremento de tiempos de atención y reducción de listas de espera. Las listas de espera que se mantienen se debe a la no suplencia de bajas laborales o vacantes que se van produciendo.

### **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2019**

- Ampliación de la Relación de Puestos de Trabajo en 5 puestos de Trabajo Social.
- El número de quejas en cuanto a la atención por los profesionales se ha reducido en el 2019.
- También se observa una reducción en cuanto a las quejas e incidencias de este servicio siendo mucho más numerosas en ejercicios pasados.
- Se ha reducido bastante el número de reclamaciones relacionadas con el servicio de ayuda a domicilio aun así siguen llegando reclamaciones en cuanto a los cambios de auxiliares y de horario entre otras.
- El 10% de las atenciones son vía mail.
- No se han resuelto las relacionadas con el ascensor del centro de mayores pero si las relacionadas con la climatización.
- Se han realizad cuestionarios a los usuarios de los comedores y cafeterías y el nivel de satisfacción del servicio es alto.
- Incremento de tiempos de atención y reducción de listas de espera.



## SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Se han habilitado dos áreas de actividad no incluidas en el formulario remitido por la Dirección General de Transparencia, con lo que las áreas competencia de este Servicio quedan:

- Medio Ambiente
- Espacios públicos
- Movilidad y transportes
- Mantenimiento de dependencias Municipales
- Disciplina Urbanística y Similares

**ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2019. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.**

Las Áreas con más sugerencias y reclamaciones son las de Medio Ambiente (limpieza de espacios públicos abiertos) y Mantenimiento de dependencias Municipales (Instalaciones deportivas). Las incidencias de instalaciones deportivas se pueden clasificar también en el área de deportes. En total ha habido 231 sugerencias y reclamaciones en 2019.

**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**

Estaban planteadas actuaciones de arreglo de aceras con FRT (fondos de reequilibrio territorial). Debido a problemas con los informes del Departamento de planificación de la S.G. de Planificación de la Movilidad y Transportes se dilató el procedimiento de elaboración de los proyectos y no hubo tiempo de poder ejecutarlas en el año en curso, como exige la financiación por FRT.

También estaban planteadas actuaciones en zonas verdes por la descentralización de competencias en los Distritos. Debido a que estas pequeñas actuaciones en zonas verdes estaban contempladas con contratos menores no se consideró su ejecución, para realizar actuaciones integrales en aras a la eficacia administrativa, en los mismos ámbitos con el nuevo Acuerdo Marco que estará disponible a finales de año.

Para paliar las incidencias con más número de reclamaciones: limpieza de espacios públicos abiertos, Instalaciones deportivas y problemas de movilidad se proyectan las siguientes actuaciones en el ejercicio 2020:

-Mejorar la interrelación con las áreas en los ámbitos que afecten al Distrito: Avisos y Obras a ejecutar.

-Se estudiará próximamente con la S.G. de Conservación de Vías Públicas y Movilidad y la S.G. de Planificación Movilidad y Transporte las obras que entran en competencia del Distrito que se pueden realizar con el nuevo Acuerdo Marco, que está en fase próxima a empezar a licitar.



-Mejorar la descripción del Excel Actual de SYR para filtrar por tema y área de competencias a los efectos de actuar sobre ellas con mayor rapidez si son reiterativas en situados del Distrito -Mejorar el control de las tablas Excel del grado de cumplimiento de las órdenes de ejecución de limpieza de solares.

-Se van a independizar la instalación eléctrica de las siguientes Instalaciones Básicas Deportivas del alumbrado público para controlar el horario de uso de las mismas: Francisco laguna, Miguel Hernández, Parque Madrid Sur, Parque Marchamalo, Puerto Costabona, Ramón Pérez de Ayala, San Anselmo.

-Se van a renovar las siguientes Instalaciones Deportivas Básicas: IDM RONDA DEL SUR, IDB IMAGEN/Vizconde Arlesson, IDB RAMON PEREZ DE AYALA, IDB ANDEVALO, 6, PISTA PUERTO DE BALBARAN, Andevalo, YESEROS, CERRAMIENTO, CAMPO DE LA PALOMA.

-Iniciar las actuaciones para reformar zonas verdes conforme a las nuevas competencias de obras del Distrito dotándolas además de mobiliario urbano en los casos posibles: áreas para mayores, para jóvenes, niños, zonas caninas etc.; todo ello en cuanto esté aprobado el Acuerdo Marco.

### **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2019**

Ha habido un aumento sensible de reclamaciones en las áreas de Medio Ambiente (de 56 a 79), Movilidad y Transporte (de 33 a 50) y Espacios Públicos (de 9 a 23), por lo que se han planteado nuevas estrategias para intentar corregirlas, aparte de continuar con las ya planteadas. Con causa de lo anterior debería haberse completado la aplicación AVISA para todos los Técnicos de vías públicas del Servicio, y no consta que se haya mejorado la aplicación como se pedía en el informe de 2019.

Como se ha indicado, las acciones planificadas para 2019 no se han podido ejecutar por las razones expuestas anteriormente.

Madrid, 2 de marzo de 2020

Fdo: Alberto Merchante Somalo  
Coordinador del Distrito de Puente de Vallecas





**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES**

**UNIDAD GESTORA: COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE RETIRO**

---



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 2019, 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 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.

Se ha de indicar que, para todos los escritos recibidos y en todos los casos descritos, se ha dado una respuesta útil y/o conveniente a cada persona, tanto si su escrito ha tratado de un asunto concerniente a la prestación de un servicio municipal, como si se ha tratado de las otras cuestiones expuestas, relativas a apreciaciones negativas o desacuerdos con la actuación o normativa municipal.

### Cultura

#### Actividades en Centros Culturales de los Distritos

Apreciación negativa de la ciudadanía, si bien el servicio se presta correctamente: Reorganización de talleres, eliminando algunas actividades y programando otras nuevas. Se trata de desacuerdo con una decisión municipal, no una mala prestación de un servicio, por ejemplo: no se sirven bebidas variadas en la inauguración de una exposición, no puede haber enseñanza reglada mediante talleres culturales, no se dan entradas anticipadas para eventos, existencia de reserva de asientos para personas con diversas necesidades en el teatro, etc.

- Taller que no se presta en condiciones.
- Incidencias puntuales sobre asuntos variados: un fallo un día en la climatización de una sala, un fallo un día en el anuncio de una exposición.
- Felicitación por taller y profesor.

#### Actividades culturales al aire libre

- Volumen del sonido del cine de verano en horas nocturnas.

#### Otras infraestructuras culturales / Bibliotecas

En este apartado situamos las salas de estudio.

La práctica totalidad de las reclamaciones se refieren a apreciaciones negativas o desacuerdo con las decisiones municipales.

Numerosas reclamaciones por las obras de sustitución de la instalación de climatización, siendo obras necesarias e inaplazables, por lo que se estima que el servicio se presta en las mejores condiciones posibles dada la situación.

También hemos recibido peticiones de más puestos de estudio y aumento de horario de las salas de estudio

- Roce con el personal auxiliar de información externo.
- Averías en el sistema de climatización en el verano.
- Dos felicitaciones por las salas de estudio y su amplio horario.

#### Programación

Disconformidad con la actividad Kiss and Go: se han recibido reclamaciones en el inicio de la actividad, por las molestias a algunos vecinos por los puntuales desvíos de tráfico. El servicio municipal correspondiente a esta actividad se ha prestado correctamente, no habiendo existido incidencias. Se trata de un desacuerdo de algunos vecinos con la actividad.



- Ruido durante las fiestas de San Juan, y otro evento del programa cultural.

## Servicios sociales

### Atención Social Primaria

Desacuerdo con la gestión de citas. En este caso, el servicio se ha prestado correctamente, pero el ciudadano ha llegado tarde a su cita o no le ha gustado el modo de gestión. Se mantiene que la mayoría de reclamaciones son por apreciación negativa de la ciudadanía, habiendo sido correcta la prestación del servicio (no les gusta el menú, o la organización municipal para acceder a la prestación, por ejemplo) Hay algún caso muy particular sobre desacuerdo con la gestión de los servicios sociales, si bien son situaciones personales o familiares muy delicadas y el servicio se ha prestado correctamente.

### Centros Municipales de Mayores (de ocio) y Centros de día (asistenciales)

- Este año hemos padecido averías en las instalaciones de climatización y en los ascensores, y si bien la práctica totalidad de usuarias y usuarios se han mostrado comprensivos, se ha recibido alguna queja.
- Incidencias puntuales, resueltas sobre la marcha: centro cerrado por ausencia imprevista del auxiliar, desacuerdo con un viaje.
- Felicitaciones por un trabajador social, por un taller y por la atención recibida.

## Deportes

### Instalaciones deportivas

En este apartado también se mantiene que la mayoría de las reclamaciones se producen por la apreciación negativa de la ciudadanía o el desacuerdo con la organización o la normativa, si bien el servicio se presta correctamente.

- Ha disminuido sensiblemente el número de reclamaciones sobre la limpieza.
- Incidencias puntuales, pequeñas averías o desperfectos.
- Ante algún malentendido con la información recibida, se ha resuelto telefónicamente.

### Uso libre de instalaciones deportivas

Principalmente se reclama por la disconformidad con la organización de los polideportivos, modos de reserva de pista, uso de la sauna, precios públicos, colas en taquilla el día de inscripciones, etc., si bien el servicio se presta correctamente.

- Se mantiene un pequeño número de reclamaciones por el uso de instalaciones deportivas por profesores particulares para impartir clases sin permiso.

### Actividades deportivas

También en este aspecto existen quejas sobre el cambio del procedimiento de admisión para las actividades deportivas, al eliminar algunos casos preferentes. Esto no es un mal funcionamiento municipal, es un desacuerdo de usuarios/as con las decisiones adoptadas por el Ayuntamiento.

- Cancelación de clases y actividades deportivas por falta de monitores.
- Actitud de un monitor deportivo.



- Felicitaciones a algunos monitores y monitoras deportivos.
- Felicitaciones por la IDM Daoiz y Velarde

## Servicios de Medicina Deportiva

Desacuerdo con la regulación de esta prestación, si bien el servicio se presta correctamente.

- También se han recibido un par de reclamaciones por una máquina estropeada.

## Medio Ambiente

Limpieza de espacios públicos abiertos/Limpieza urbana y equipamientos/Arbolado y zonas verdes:

- Las reclamaciones recibidas por este asunto han sido devueltas para reasignar al órgano competente, excepto algunas situaciones complicadas que finalmente han sido contestadas desde el distrito (caseta de librerías de Cl. Claudio Moyano, grafitis en muros de parque infantil, etc.)

## Contaminación acústica /Ruidos

- Ruidos por el cine de verano.
- Ruidos por las fiestas de San Juan.
- Ruidos por interferencias de dos eventos muy próximos.
- Ruidos por una actividad de la programación cultural.

## Espacios públicos / Mobiliario urbano

En relación a los evacuatorios del Parque del Retiro, los escritos recibidos son básicamente petición de aumento de horarios y del número de aseos en el Parque. El servicio se presta correctamente y se considera suficiente el horario contratado por la Junta municipal.

- Mientras han durado las obras de mejora en alguno de los evacuatorios, se ha recibido alguna reclamación por tener la instalación cerrada y en obras.

## Relación con la ciudadanía/Servicios de atención a la ciudadanía

- Se ha recibido un escaso número de reclamaciones de personas molestas por el trato recibido en dependencias del distrito. Si bien la mayoría de ellas no coincide con la valoración realizada por el personal municipal implicado, en todos los casos hemos enviado escrito de disculpa y se ha recordado al personal sus obligaciones.

## Otras dependencias municipales

- Falta de climatización en la Escuela de Música Plácido Domingo, por avería de la instalación.

## Aparcamientos

### Aparcamientos en la vía pública

Varias solicitudes de aparcamientos para motos. Todas ellas dan lugar al alta de expediente administrativo de reserva de espacio correspondiente, visita de



inspección de técnicos municipales y emisión de informe técnico. Se han informado favorablemente o desfavorablemente de acuerdo con la normativa existente, para reserva de espacio para aparcamiento de motocicletas, continuando con la tramitación de los expedientes. Esto no son sugerencias o reclamaciones, son solicitudes de reserva de espacio.

Solicitudes de creación o de supresión de reserva estacionamiento para vehículos de personas con movilidad reducida. Igual que en el caso anterior.

## Ocupación de la vía pública

Numerosas "reclamaciones", que no son tales, son denuncias sobre particulares por las molestias ocasionadas por mercadillos, terrazas de veladores, elementos privados (andamios, isletas, etc.) y otras actividades, todo ello de titularidad privada. Hemos devuelto algunas para ver si se puede considerar inadmitir estos escritos por este canal de sugerencias y reclamaciones por servicios municipales, si bien se nos ha instado a responder y hemos actuado en consecuencia.

También se han tramitado por este canal denuncias sobre mal uso de instalaciones deportivas básicas por parte de la ciudadanía: llevan sus perros como si fueran áreas caninas o permiten a niños pequeños utilizar instalaciones de adultos (parkour).

- Limpieza y conservación de las Instalaciones Deportivas Básicas.

## Campamentos

Felicitación por la prestación en su conjunto.

## Participación ciudadana

- Numerosas felicitaciones por la Mesa de Medio Ambiente perteneciente al Foro del Distrito.
- Sugerencias sobre cambios de normativa, grandes infraestructuras, complejas actividades o actuaciones: se ha comunicado la existencia de "Madrid Decide" y el enlace.

## Análisis individualizado por centros

### ● Centros Deportivos Municipales

#### IDM Daoiz y Velarde

Ha habido que anular clases y actividades deportivas ante la falta de profesores, ya que no se han cubierto las bajas y otras ausencias de monitores deportivos por parte del órgano competente de Personal, habiendo sido solicitadas las coberturas en tiempo y forma por la Junta Municipal.

- Actitud de monitor deportivo que estaba causando molestias a usuarios y usuarias: se trató de personal provisional que suplía una baja, no perteneciendo a la plantilla del Distrito. Se dio traslado de las quejas al órgano competente de Personal.
- Pequeños desperfectos, averías o deficiencias de limpieza. Se requirió a la empresa de mantenimiento su subsanación, en la mayoría de los casos ya se había solicitado por el personal del centro, previamente a la recepción de la reclamación, dando lugar ésta a una reiteración de nuestra solicitud.



- Máquina averiada de Medicina Deportiva. Se ha dispuesto su compra.

## IDM La Chopera

- Se mantiene un número pequeño de reclamantes por la existencia de profesores privados que imparten clases particulares. Se han mantenido reuniones con los interesados, se ha colocado cartelería informativa en lugares bien visibles del centro deportivo y se ha solicitado a la DG de Deportes instrucciones, estando el asunto en estudio.

## ● **Instalaciones Deportivas Básicas**

### IDB Cocheras

Existe alguna denuncia sobre particulares por mal uso de las instalaciones al permitir a sus niños pequeños jugar en el parkour, si bien el servicio es correcto.

- Falta de limpieza. Se da traslado a la empresa de mantenimiento para que intensifique sus tareas.
- Elementos rotos por vandalismo. Se ha gestionado su reposición o reparación con la compañía de seguros, resultando que no lo cubre. El Distrito realizará un contrato para reparar o reponer estos elementos.

### IDB Luís Mitjans

Uso inapropiado de la instalación, si bien el servicio se presta correctamente: se trata de denuncias entre particulares ya que la ciudadanía incumple las ordenanzas municipales utilizándola como área canina o haciendo botellón.

- Falta de limpieza. Se solicita a la empresa de mantenimiento que intensifique sus labores.

## ● **Centros Culturales**

### CC las Californias,

La Dirección del centro ha estudiado y valorado las quejas por los cambios de programación, informando que se eliminan los talleres con una media de asistencia muy baja en relación a la demanda y mantiene la nueva organización valorándola más positiva que la anterior.

- Taller con incidencias en la prestación que han representado molestias a dos usuarias. Se ha requerido a la empresa que presta el servicio para que solucione el problema.

### Centro Socio Cultural Clara Campoamor

Dispone varias salas de estudio abiertas durante todos los días del año (excepto dos festivos), con horarios ampliados y numerosos puestos, junto con las salas disponibles en el CC Ibiza, se estima que existe muy buena oferta.

En relación con las obras de sustitución de la climatización, hemos considerado que causa menos perjuicios a usuarios y usuarias mantener las salas abiertas, aún sin climatización, que cerrarlas mientras duran las obras. De hecho tienen un uso muy intenso a pesar de la incomodidad, y las personas que reclaman suponen un porcentaje mínimo sobre el total de las personas que acuden a estudiar.



- Ante los roces con el personal auxiliar, se ha requerido a la empresa de auxiliares que recuerde a su personal cuáles son sus deberes en la relación con el público.
- Sobre las averías del aire acondicionado, en cada ocasión se ha dado aviso a la empresa para que subsane a la mayor brevedad la incidencia, con la supervisión de los técnicos municipales. Se ha colocado, en ocasiones, instalación provisional para paliar la situación.

- **Centros de Servicios Sociales: de mayores, de día, etc.**

**Centro de Servicios Sociales CI José Martínez de Velasco:**

- Ante las averías sufridas en la instalación de la climatización se ha actuado con la mayor celeridad para resolver el problema y/o paliar la situación creada con calefactores/enfriadores provisionales.
- También hubo quejas por la avería de los ascensores, sobre la que se trabajó igualmente con la mayor celeridad.
- Felicitación por la atención de trabajador social del centro.

**Centro de Mayores Pérez Galdós**

- Felicitación por el taller de memoria.
- Pequeñas incidencias puntuales, resueltas sobre la marcha.

## **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.**

- En relación con las averías de instalaciones de climatización se requiere a la empresa de mantenimiento para que se realicen las obras de reparación con la mayor celeridad y se colocan enfriadores portátiles para paliar la molestia.
- En relación a la limpieza de instalaciones deportivas básicas, se ha requerido a la empresa de mantenimiento que intensifique las tareas de limpieza. También se ha dado traslado a la DG de Limpiezas (AG de Medio Ambiente y Movilidad) para que revise las zonas colindantes que son de su competencia.
- En relación a los elementos rotos por actos vandálicos se ha gestionado con el seguro su reposición, resultando que el seguro no lo cubre. Por ello se va a estudiar un contrato para la reparación o compra y reposición de estos elementos.
- Se está estudiando conjuntamente con la DG de Deportes una solución al problema que se crea con los profesores particulares en las instalaciones deportivas municipales.
- Se requiere a la empresa que gestiona el cine de verano que bajen el volumen del sonido en la medida de lo posible y que se adelante media hora la proyección, para terminar media hora antes.
- Se tendrán en cuenta alternativas de programación, situación y horarios para las futuras fiestas y actividades culturales.





- Se recuerdan sus obligaciones al personal implicado en quejas por el trato recibido.
- Se trasladan escritos de quejas sobre la actitud de un monitor deportivo al órgano competente de personal, a los efectos que se estimen oportunos.
- Se traslada al órgano competente de personal copia de todas las reclamaciones relacionadas con las anulaciones de actividades deportivas por no haber sido cubiertas las plazas que han quedado vacantes por los diversos motivos contemplados en la normativa. Se insistió en varias ocasiones ante este órgano, sobre la necesidad urgente de cubrir estas plazas.

La Junta Municipal carece de competencias para resolver este problema y así se indicó al comienzo de la situación, con objeto de reasignar las reclamaciones al órgano competente de personal, responsable de la situación; si bien el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones nos comunicó que, según su protocolo, era obligado asignarnos estas reclamaciones y darles respuesta desde el distrito.

El problema se solucionó al enviarnos personal para cubrir las plazas vacantes y aprobar el cambio a jornada completa para algunos monitores y monitoras que prestaban el servicio a media jornada.

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

- El grado de ejecución de la medida o plan de actuación:
  - Averías de instalaciones: reparadas
  - Desperfectos de maquinarias deportivas: reparadas
  - Falta de limpieza en instalaciones deportivas básicas: subsanada.
  - Contrato de reparación o reposición de elementos rotos por actos vandálicos: en estudio.
  - Elaboración de cartelería informativa sobre el uso seguro de instalaciones deportivas básicas: contrato en tramitación.
  - Trato dispensado/ausencia de trabajador: puntual y solucionado.
  - Incidencias con taller de centro cultural: requerimiento a la empresa para que el taller se preste conforme a lo contratado.
- Tipología de las acciones que se han llevado a cabo:
  - Concienciación ciudadanía sobre el uso de las instalaciones deportivas básicas no compatible con zona canina.
  - Información mapa de Madrid de BiciMad.
  - Información sobre la existencia y servicio de Madrid Decide y su enlace.
  - Información sobre redacción y aprobación de proyectos como rehabilitación de parque infantil, reforma de plaza, creación de sombra en patios escolares, sustitución total de la climatización de edificio municipal.
  - Información sobre integración de criterios de sostenibilidad en relación con la actividad Kiss and go.
  - Información sobre la gestión de los Evacuatorios del Parque.
  - Información para la presentación de denuncias sobre particulares.
  - Información sobre la gestión de citas de Servicios Sociales.



- Información sobre la gestión de las diversas facetas de los polideportivos: precios públicos, modalidades de inscripción, modalidades de reserva de espacios, etc.
  - Llamada telefónica en casos particulares para resolución inmediata del problema planteado, bien por la urgencia en algún caso de servicios sociales, bien por el malentendido fácilmente explicable en conversación telefónica.
  - Información sobre la existencia de campamento de verano para adolescentes programado por el Distrito.
  - Colocación de espejos en una salida de vehículos en edificación municipal ante la reclamación de una persona.
  - Uso de sopladoras eléctricas, menos ruidosas, en la limpieza del embarcadero del Parque del Retiro, mientras sea posible, por la reclamación de una persona.
  - Solicitud a la Policía Municipal para que realice inspecciones en diversos lugares que han originado denuncias vecinales: aparcamientos indebidos, ruidos, uso de instalaciones deportivas básicas como zona canina, etc.
  - Comunicación a los responsables de dos eventos concretos, que coinciden en el tiempo y con gran proximidad, para que procuren no interferirse, ante la reclamación de un ciudadano.
  - Creación de tres reservas de estacionamiento para motocicletas.
- Grado de ajuste de la medida y estimación de su contribución al logro de la mejora del servicio.
    - Al tratarse de casos puntuales o pequeñas incidencias de mantenimiento básicamente los motivos que han originado las reclamaciones por la prestación deficiente de servicios municipales, la medida adoptada ha resuelto el problema.
  - Recursos utilizados para la mejora del servicio o la subsanación de la deficiencia.
    - Comunicación a la empresa responsable del personal externo la necesidad de recordarle sus obligaciones en el trato con los ciudadanos o el cumplimiento de sus horarios.
    - Comunicación a la empresa de mantenimiento la necesidad de reparación urgente de la incidencia en cuestión.
  - Número de personas usuarias del servicio afectadas por la medida
    - Las medidas adoptadas para subsanar los problemas descritos en las reclamaciones por la deficiente prestación del servicio no han afectado a las personas usuarias del servicio.

21 de febrero de 2020

  
Tomás Bello Carro  
Coordinador del Distrito de Retiro



MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE  
SALAMANCA

### Información de Firmantes del Documento

CARLOS BLANCO BRAVO - COORDINADOR DE DISTRITO  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 13/05/2020 12:12:43  
CSV : 9801FFD7288F09F4



MADRID



9801FFD7288F09F4

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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Tras el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2019, en este apartado se indican las áreas en la que pueden desarrollarse acciones de mejora, así como la ejecución de las actividades municipales realizadas. Por último, se reflejan aquellas propuestas de actuación en donde durante el siguiente ejercicio se pretende mejorar.

**1.1. La determinación de áreas de mejora de la prestación de servicios o de la ejecución de las actividades municipales**

Inicialmente, es reseñable la reducción que se ha producido en el número de solicitudes totales del ejercicio 2018 al 2019 que significa un porcentaje de disminución del 54 %. Si desgranamos este incremento por tipo de expedientes, porcentualmente hablando, este descenso se concentra en las reclamaciones, siendo residual la bajada en el número de sugerencias y felicitaciones.

Si el análisis es por números absolutos, las reclamaciones es donde se justifica la diferencia de cifras entre el ejercicio 2019 y su precedente. Posteriormente, al entrar más concretamente en la información contenida en el informe por materias y submaterias se explicarán las causas que han determinado esta reducción.

Entrando en un análisis más desglosado de materias y submaterias, es necesario destacar tanto aquellos aspectos en donde se han producido mejoras, el caso del epígrafe de deportes, como aquellas materias en donde problemas en la prestación del servicio han incrementado sus cifras, en donde destacan las materias de urbanismo, cultura y vías y espacios públicos.

En la materia de deportes se ha producido una gran mejora pasando de 599 a 192 reclamaciones. Esta circunstancia queda justificada gracias a la apertura y correcto funcionamiento del Centro Deportivo Municipal Fuente del Berro, que tuvo que cerrarse en el ejercicio 2018 como consecuencia de la deficiente prestación del servicio y posterior abandono del centro deportivo gestionado de manera indirecta por el concesionario Fuente del Berro S.L.

Asimismo, se ha producido un descenso de quejas de los usuarios de las Instalaciones Deportivas Básicas, debido posiblemente a una menor problemática en la contratación de personal laboral. No obstante, el distrito no es competente en la contratación de personal, dependiendo esta cuestión de la Dirección General de Planificación y Gestión de Personal.



En la materia de Urbanismo, y en concreto en la submateria de licencias urbanísticas el número de reclamaciones sigue siendo similar al año precedente. Sin embargo, se ha producido un incremento en las submaterias de obras e infraestructuras, posiblemente como consecuencia de los problemas técnicos de climatización que han tenido edificios del distrito como el centro cultural Buenavista o el Centro Deportivo Municipal Gimnasio Moscardó, con gran afluencia diaria de usuarios a lo largo de todo el año.

En cuanto a la materia de Cultura, destaca el incremento de reclamaciones relacionadas con las actividades culturales en medio abierto. La realización de eventos en la vía pública y concretamente en la Plaza de Felipe II y en la Plaza de Colón son las que generan mayor disconformidad por parte de los vecinos de la zona. Actualmente se está estudiando la situación para limitar al máximo el número de eventos realizados en estas ubicaciones, buscando alternativas en otras zonas del distrito.

Respecto a la materia de vías y espacios públicos ha generado un leve incremento en las submaterias de obras de remodelación y aceras y calzadas. Cabe destacar que en el segundo trimestre del año pasado se iniciaron las obras de remodelación del barrio de La Guindalera del Distrito de Salamanca. Estas obras han causado el malestar de los vecinos por los cambios en la circulación y el período de tiempo de ejecución, no obstante, supondrá un beneficio para los residentes en cuanto estén finalizadas.

## 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.

El objetivo es seguir trabajando en una reducción de los tiempos de respuesta en las reclamaciones recibidas en el distrito, más aún con la entrada en vigor de la nueva Ordenanza de atención a la ciudadanía y administración electrónica que reduce el tiempo de respuesta a dos meses desde que la sugerencia, reclamación o felicitación haya tenido entrada en el Ayuntamiento de Madrid.

En conclusión, desde este distrito se sigue trabajando por dar respuesta a la ciudadanía con la mayor celeridad, transparencia y claridad en la información facilitada. Todo ello enmarcado en una constante apuesta por la calidad, la mejora continua y en hacer sentir a la ciudadanía que en su relación con las administraciones públicas forman parte de los asuntos públicos como un actor más en la configuración, desarrollo y ejecución de políticas públicas.



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

En cuanto al objetivo de reducir el tiempo medio de respuesta de las sugerencias y reclamaciones cabe decir que ha sido similar en el año 2019 respecto al año anterior, por lo que se continuará trabajando en este aspecto para resolver las preocupaciones y el malestar de los usuarios a la mayor brevedad posible.

Cabe destacar que si bien el tiempo medio de respuesta a través de la aplicación de Sugerencias y Reclamaciones está en torno a los 30 días, como el año anterior, hay una gran parte de los ciudadanos que se ponen en contacto telefónico directamente con el distrito a la vez que presentan sus reclamaciones de forma telemática, el 010 o presencialmente en el registro.

En las consultas telefónicas se intenta dar respuesta al ciudadano de forma inmediata consultando con el servicio o departamento del distrito que corresponda para responder con más agilidad, independientemente de que la respuesta a través de la aplicación sea elaborada y enviada con posterioridad.



13/05/2020

Carlos Blanco Bravo

4

#### Información de Firmantes del Documento



CARLOS BLANCO BRAVO - COORDINADOR DE DISTRITO  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 13/05/2020 12:12:43  
CSV : 9801FFD7288F09F4





MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME ANUAL | 2019

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: COORDINACIÓN DISTRITO SAN BLAS-  
CANILLEJAS

-----

### Información de Firmantes del Documento

JUAN MARIO ANDRADA HURTADO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE SAN BLAS-CANILLEJAS  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Emisor: FNMT-RCM-03/03/2020 15:31:45  
CSV : 9801FFD72589C297



MADRID





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 2019, 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 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, del total de 390 SYR, 270, es decir un 70%, se corresponden a sugerencias y reclamaciones relativas a temas que corresponden a las unidades y departamentos que conforman los servicios a la ciudadanía del Distrito lo cual refleja un amplio grado de concordancia con la estructura competencial de la Junta Municipal al tratarse de un servicio que aglutina gran parte de las prestaciones de actividades a los vecinos del distrito.

En este contexto, las áreas funcionales con mayor incidencia de sugerencias y reclamaciones son fundamentalmente: servicios sociales, cultura y deporte que aglutinan más del 90 % del total de SYR del servicio, siendo en este caso residual las SYR en materia de sanidad (solo 1) y de educación (tan solo 8).

En cuanto a las SYR de Servicios sociales, una parte importante de las mismas (45) se centran en temas de atención primaria social entre los que cabe destacar las reclamaciones por el tiempo de espera en la atención telefónica así como también ya en materia de ayudas sociales las reclamaciones relativas al tiempo de tramitación de las prestaciones sociales solicitadas.

En el caso de las SYR de la Unidad de Cultura, la gran mayoría se centran en las actividades de los centros culturales del Distrito ya que en ellos se realizan una amplia oferta de talleres y acciones culturales de incidencia directa en los vecinos que dan lugar a reclamaciones sobre todo en cuanto a los pagos de los talleres y a la gestión con los profesores que los imparten, tenido, dentro de los centros culturales del Distrito, más incidencia las SYR en el centro cultural Antonio Machado por el volumen de actividad del mismo.

Por último, la gestión de las instalaciones y actividades deportivas del Distrito genera, dentro de este bloque, la mayoría de las SYR con un volumen de 130 lo cual tiene su explicación en las numerosas instalaciones deportivas con las que cuenta el Distrito, por un lado el CDM San Blas de gestión directa, los CDM de gestión indirecta Pepu Hernández y Fabián Roncero y más de 25 instalaciones deportivas básicas. En este sentido, las SYR se centran en el uso de las instalaciones deportivas lo cual genera problemas ya sea de compatibilidad entre usuarios, la gestión de actividades y escuelas municipales, uso de clubs y estado de las instalaciones deportivas, siendo el CDM San Blas el que tiene más reclamaciones como consecuencia de la situación de obras que ha vivido el centro, seguida del Pepu Hernández fundamentalmente por cuestiones relacionadas con la aplicación de las distintas tarifas deportivas y el acceso de cada una de ellas a actividades diferenciadas.

El 30% restante de las SyR recibidas corresponden casi en su totalidad a los Servicios Técnicos.

De éstas, una gran parte se concentraron en la apertura de un nuevo aparcamiento en la calle Guadalajara que, por problemas administrativos de tipo competencial, estuvo durante unos meses cerrado una vez realizadas las obras a falta del rebaje para su acceso. Esto provocó múltiples reclamaciones de los vecinos que, obviamente, finalizaron cuando el aparcamiento fue abierto.

El resto, de este último 30%, se reparte principalmente entre reclamaciones por el estado de las calles y estado de los alcorques.



## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

Para dar respuesta a las SYR que se han presentado a lo largo del 2019 en todos los ámbitos de servicios a la ciudadanía se ha efectuado un trabajo interno de mejora de los procesos de comunicación y respuesta a fin de agilizar en la medida de lo posible los diferentes pasos de los distintos procedimientos administrativos implicados.

De forma más concreta, en materia de servicios sociales se ha activado un protocolo de captación de llamadas para intentar evitar tanto que no se atienda telefónicamente todas las llamadas que entran como el tiempo de espera, todo ello dentro de lo posible debido a la escasez de personal. Asimismo, en la parte de la tramitación de ayudas sociales y ayuda domiciliaria que corresponden al Distrito se ha intentado reducir la tramitación administrativa para reducir plazos.

En el área de cultura, los esfuerzos se han dirigido a intentar corregir las situaciones incorrectas que se hayan podido producir en talleres y actividades culturales si bien cabe señalar que muchas de las SYR se refieren a cuestiones relativas a devolución de tasas o ampliación del número de participantes de los talleres, no siendo posible atender la petición de los ciudadanos por ser esta incompatible con la normativa aplicable.

De forma muy similar a la señalada, en el ámbito deportivo se ha intentado dar solución a las SYR relativas a mejora de la convivencia de los centros e instalaciones, planificación de actividades deportivas, clarificación de la información trasladada a los usuarios y corrección, cuando así se ha visto necesario, de aplicación de tarifas o gestión de grupos y entidades deportivas.

Por lo que se refiere al aparcamiento de la calle Guadalajara, como ya se ha comentado, se abrió alrededor del mes de octubre del pasado año.

Con respecto a las demás reclamaciones, los servicios técnicos realizan inspecciones continuas sobre todas las reclamaciones y sugerencias recibidas, poniendo solución a los problemas detectados con la mayor premura posible.



### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

En términos generales cabe señalar que del total de SYR presentadas por los vecinos en las que, de conformidad con la normativa aplicable, lo solicitado resulta viable, se ha realizado una importante labor para su materialización, lo cual ha llevado también a que los propios usuarios que inicialmente presentaron una reclamación presenten posteriormente una nueva SYR agradeciendo la atención y resolución del problema planteado.

No obstante, la amplitud del distrito, el elevado número de edificios e instalaciones cuya gestión nos corresponde así como el deterioro de los mismos y la escasez de personal suponen un importante lastre para la mejora de la calidad de los servicios prestados

En todo caso, se ha producido tanto un importante esfuerzo por parte de todo el personal municipal por mejorar la calidad de los servicios que se prestan desde el Distrito como una labor de inversión en obras de mejora de los edificios e instalaciones municipales.

**Madrid, 03 de marzo de 2020**

**Firma del Responsable de la Unidad Gestora**





**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME ANUAL | 2019

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES**

**UNIDAD GESTORA: COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE TETUÁN**

---



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 2019, 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 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.

Se han recibido en esta Coordinación a lo largo del 2019, 504 Sugerencias y Reclamaciones de las cuales 30 son felicitaciones, 401 reclamaciones y 73 sugerencias. De todas las recibidas constan 45 como "No admitidas" y casi la mitad del total de las recibidas pertenecen a la materia de Deportes.

### Deportes

Respecto al elevado número de SYR que hemos recibido en este Distrito en relación con la materia de Deportes el principal motivo de queja se ha debido al mal estado de las máquinas de las salas de musculación y de cardio y al deterioro de las instalaciones, incidiendo más en el estado de los vestuarios y de las duchas. En menor medida, las quejas de los ciudadanos se han basado también en la temperatura de las piscinas, el cierre de la sauna debido a un incendio, la cantidad de cloro en el agua, las cancelaciones de clases por falta de profesores, roces con los auxiliares del centro, el malestar ocasionado por el cierre por obras del Centro Deportivo Triángulo de Oro y el alto número de alumnos en las clases de natación impidiendo el buen funcionamiento de la actividad.

También se han recibido muchas sugerencias sobre la organización de las clases y ampliación de los horarios, debido en buena medida al cierre del Triángulo de Oro y sobre la posibilidad de que se sigan impartiendo las clases durante el verano.

Por último, remarcar el elevado número de felicitaciones recibidas por el profesorado del Centro Deportivo Municipal Triángulo de Oro.

### Cultura

En relación con las SYR presentadas en materia de Cultura las que más se repiten han sido las relacionadas con el mal estado en que se encuentran las instalaciones de la Sala de Lectura Luis García Berlanga y sobre el horario de apertura de dicho centro. Otra de las quejas recurrentes de varios ciudadanos van dirigidas al trato recibido por los auxiliares del Centro Cultural Eduardo Úrculo y a la falta de puntualidad de los mismos. La manera en que se adjudican las plazas para asistir a los talleres impartidos en los diferentes centros y la poca flexibilidad de los horarios en que se imparten dichos cursos también ha sido objeto de queja en repetidas ocasiones.

En cuanto a las actividades realizadas en medio abierto, la cancelación del concierto del grupo Def Con Dos ha tenido bastante repercusión en el número de solicitudes



presentadas. También se han recibido quejas por el volumen de la música durante la celebración del evento gastronómico Madreat, aunque todas tienen un mismo origen.

También se han recibido quejas puntuales por la temperatura de la Biblioteca Pública Municipal María Zambrano, y por los cortes de calle ocasionados por la celebración del Día del Niño.

## **Servicios Sociales**

El principal motivo de desacuerdo en este ámbito es respecto al funcionamiento del sistema de citas, tanto telemática como telefónicamente, ya que los usuarios se quejan de que no se atiende nunca el teléfono en los centros y de que es muy difícil obtener dicha cita. También protestan en menor medida por la tardanza para obtener la ayuda que solicitan, por la atención recibida por alguno de los trabajadores sociales y la mala información dada por éstos.

Hemos recibido quejas puntuales por averías en los ascensores y la caldera de uno de los centros.

## **Medio Ambiente**

En este tema el principal motivo de preocupación de los vecinos del distrito es el referido a la limpieza y vallado de varios solares, debido al peligro de incendios y a la insalubridad que provocan. Otros motivos de queja han sido por una fuente averiada, alguna farola que no funcionó durante unos días y el ruido de una discoteca los fines de semana hasta altas horas de la noche.

## **Movilidad, Transportes y Multas**

Las reclamaciones recibidas en este asunto se han basado en gran número en solicitar la habilitación de plazas de aparcamiento para bicicletas y motos, de las cuales, en un alto porcentaje han sido devueltas para reasignar al órgano competente.



## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2019

En los Centros Deportivos Municipales se han tomado las siguientes medidas para realizar mejoras en las instalaciones.

Centro Deportivo Municipal Antonio Díaz Miguel:

Se ha dado orden de reforzar el servicio de limpieza e higiene en todos los vestuarios del centro. Se ha realizado una profunda remodelación que afecta a vestuarios, cubierta, zonas comunes y piscina. Las máquinas de cardio y bicicletas averiadas fueron sustituidas por 14 nuevas cintas de correr y 35 bicicletas de ciclo-indoor de la marca BH, todas ellas de alta gama. Está previsto en fechas próximas la sustitución del resto de las máquinas de ejercicio cardiovascular. En cuanto a las quejas por el nivel del cloro y la temperatura del agua en las piscinas se realizaron análisis y controles por parte de los técnicos, dando como resultado que todos los valores se encuentran dentro de los límites marcados.

Centro Deportivo Municipal Playa Victoria:

Se va a realizar una obra integral de reforma de los vestuarios a nivel de acabados interiores, carpintería y sanitarios que conllevará la sustitución de todos los mecanismos automáticos de accionamiento de las duchas. Se está procediendo a realizar un informe del estado de la sauna para ver la posibilidad de volver a ofrecer el servicio, ya que las instalaciones técnicas, dada su especificidad, tienen una consideración distinta a la del resto del centro deportivo. Se va a acometer a lo largo del año una actualización del del Sistema de Protección Contra Incendios, que ha de acometerse en el presente año. También se está gestionando con la Oficina de Empleo la incorporación de un profesor interino para suplir la baja de uno de los monitores de natación.

Centro Deportivo Municipal Triángulo de Oro:

Se está llevando a cabo una reforma integral de todo el centro. Pero también cabe destacar que se han recibido en este centro un alto número de felicitaciones por el trabajo, en concreto, de dos de los monitores de natación.

En cuanto a las Instalaciones Deportivas Básicas, se dio orden a la empresa responsable del mantenimiento de la cancha de baloncesto situada en la plaza de los jardines de Azca para que procedieran a retirar una vallas que estaban tiradas en la pista y ubicarlas en un lugar que no supongan un peligro para los vecinos, hasta la instalación de unas nuevas que resistan los posibles actos vandálicos como los que han sido objeto las retiradas.



En el resto de materias se han tomado las medidas siguientes:

En Cultura, en la Sala de Lectura Luis García Berlanga está previsto a lo largo del año realizar obras de mejora en las instalaciones tales como cambiar los lavabos oxidados, trabajos de pintura y acondicionamiento del suelo de la zona de lectura o estudio. También se habló con la nueva empresa encargada de los auxiliares del centro para que se tomaran medidas para respetar el horario de apertura de la sala y desde entonces no hemos tenido constancia de nuevas incidencias producidas.

En la Biblioteca municipal María Zambrano, dadas las características del centro y del sistema de climatización instalado, se intenta en la medida de lo posible, adecuar la temperatura al gusto de todos los usuarios del mismo ya que se recibieron quejas puntuales por el excesivo calor en las salas.

También se han recibido quejas por avería en la climatización del Centro Cultural Eduardo Úrculo, que se pusieron en conocimiento de los técnicos que acudieron a repararlo.

A los ciudadanos que protestaron por la forma de adjudicación de los talleres se les informó de que las plazas se otorgan a través de una plataforma informática que ordena las solicitudes por sorteo, según un número de corte, para todos los centros culturales de Madrid por lo que la Unidad de Servicios Culturales del distrito no puede hacer nada en el referido asunto.

Respecto a las quejas por los problemas para obtener cita en los Centros de Servicios Sociales, en cuanto a la petición telemática nos informaron que hubo un problema informático temporal que ya fue subsanado y en lo que respecta a la petición telefónica, la dificultad de atender el teléfono se debe a la falta de personal en los centros y a la prioridad de atender a la gente que acude en persona, por lo que los teléfonos quedan inevitablemente desatendidos.

Las quejas por averías en el Centro Municipal de Mayores Pamplona fueron subsanadas rápidamente poniéndolo en conocimiento de los servicios de mantenimiento.

Sobre las reclamaciones de Medio Ambiente que hablan de solares sucios y sin vallar se dio traslado a los servicios competentes del distrito para que actuaran de la manera conveniente incluyendo los expedientes disciplinarios que estimaron oportunos.

En cuanto a los demás temas variados relacionados con las competencias del distrito, como, la avería del ascensor de la calle Artistas, o que la iluminación navideña no funcionaba, se informó a los técnicos municipales para subsanarlos.



En el CEIP Ortega y Gasset se arreglaron las deficiencias en los cuartos de baño del centro subsanando los problemas de fontanería y malos olores.

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

Con carácter general las acciones adoptadas que indicamos en el punto segundo, se consideran positivas y efectivas en cuanto que han hecho desaparecer en un alto grado el motivo de las quejas recibidas y no se han vuelto a producir, gracias a las medidas ejecutadas por esta Junta Municipal.

Han sido muy positivas las referidas al horario de apertura de la Sala de Lectura Luis García Berlanga después de las medias adoptadas, puesto que fue uno de los principales temas de reclamación el año pasado y hemos comprobado que hasta la fecha no se han vuelto a producir reclamaciones en esta materia.

Otro de las quejas más recurrentes y de las que también esperamos una disminución significativa en su número, son las que se refieren a las máquinas del Centro Deportivo Municipal Antonio Díaz Miguel, ya que fueron cambiadas a comienzos de este mes de marzo, siendo solo las primeras en ser sustituidas, puesto que está previsto continuar dotando a la instalación de otras nuevas máquinas de ejercicio en próximas fechas.

En casos puntuales, como las quejas recibidas por la avería producida en el sistema telemático de cita previa en los Centros de Servicios Sociales, desaparecieron completamente una vez reparado el mismo.

No obstante, algunas de las medidas todavía no pueden ser objeto de una valoración, dado que aún no se han ejecutado, o están en curso de implantación, como son las relativas a la realización de obras en diferentes instalaciones del distrito, estando programadas para que se realicen a lo largo de este ejercicio, las cuales consideramos que son las más adecuadas para conseguir los fines pretendidos.

Una de ellas es la que está previsto acometer en la Sala de Lectura Luis García Berlanga que tantas molestias ha ocasionado, al estar proyectado una mejora en los cuartos de baño, y la realización de trabajos de pintura y acondicionamiento de la zona de estudio, dotándola además del mobiliario adecuado, para así poder prestar un mejor servicio a los vecinos del distrito.



También esperamos que la reforma integral que se va a acometer en los vestuarios del Centro Deportivo Municipal Playa Victoria tenga una buena acogida entre los usuarios del centro.

Por tanto, hemos observado desde esta Coordinación, que han disminuido en gran medida muchos de los motivos que han tenido más incidencia en el sistema de Sugerencias y Reclamaciones por parte de los ciudadanos a lo largo del pasado año, los cuales seguirán siendo observados a lo largo del año 2020 para intentar en la medida de lo posible que no se vuelvan a repetir. Esperamos que, las que no se han podido solucionar en el 2019, puedan serlo con las medidas previstas a realizar este año.

13 de marzo de 2020

Pedro Guitart González-Valerio  
Coordinador del Distrito de Tetuán



**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES**

**UNIDAD GESTORA: COORDINACIÓN DISTRITO USERA**

---



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 2019, 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 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.** Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Antes de entrar en el análisis de las causas y motivos de presentación de SyR en este Distrito y de su evolución, cabe puntualizar que tanto el personal directivo como el personal gestor del Sistema municipal de Sugerencias y Reclamaciones del Distrito de Usera, que a día de hoy elabora este informe se encuentra recién incorporado a sus puestos de trabajo, siendo por este motivo de muy difícil valoración el análisis objeto de este informe.

No obstante, y a la vista de los datos numéricos de que disponemos, es preciso reconocer un incremento del número total en las sugerencias (8,33%) y el incremento significativo en el número total de reclamaciones, que también continúa en ascenso (46,05%).

De igual modo, debe destacarse el menor número total de felicitaciones, que pasan de ocho en 2018 a cinco en 2019. Se trata de una evolución contraria a la experimentada en el año 2018, cuando el número de felicitaciones creció en menor proporción al de las reclamaciones y sugerencias.

En primer lugar, hay que señalar que en materia de "Vías y Espacios Públicos", cuya competencia, en parte, ha sido transferida a los distritos en 2019, ha supuesto un aumento del número total de reclamaciones, que hasta el Acuerdo de delegación se resolvían en las áreas de gobierno.

Cuando se analizan las sugerencias y reclamaciones, considerando su clasificación por materias y submaterias, las relacionadas con la materia de "Deportes" (282) suponen una ampliación del 86,75 % respecto a la cantidad recibida el año 2018 (151). Este hecho es debido, a que se produce un aumento significativo de las quejas de los usuarios de los Centros Deportivos Municipales del Distrito que hacen referencia a las carencias de personal, como las que muestran su desacuerdo con el cierre de las instalaciones en fin de semana o en determinados periodos (Semana Santa, verano, etc.).

Asimismo, igualmente sucede como en el año 2018 en lo referente a un número representativo de quejas presentadas por usuarios de los Centros Deportivos Municipales, de gestión directa, motivadas por el cierre puntual de algunas de sus instalaciones (piscina y vestuarios), durante las obras de mejora que se han llevado a cabo en el periodo estival en el año 2019.



Un aspecto positivo a destacar es la disminución de las reclamaciones recibidas en el año 2019 en materia de Educación y Juventud, pasando de 56 reclamaciones en el año 2018 a tan solo 6 en el año 2019.

**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.

Por los motivos señalados en el primer punto de análisis de las SyR recibidas, esto es, tanto el personal directivo como el personal gestor del Sistema municipal de Sugerencias y Reclamaciones del Distrito de Usera que a día de hoy elabora este informe se encuentra recién incorporado a sus puestos de trabajo, no es posible informar de las acciones y/o medidas que se han ejecutado solicitados para informe.

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

Asimismo, por los mismos motivos, no es posible evaluar los resultados solicitados para informe.

3 de marzo de 2020  
El Coordinador del Distrito

  
Fdo.: Ángel Herraiz Lersundi



# INFORME | 2019 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

Junta Municipal Distrito de Vicálvaro

---



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 2019, 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 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.** Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

En el total de las Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en relación a los diferentes servicios prestados en el distrito de Vicálvaro durante el año 2019 aparecen los siguientes bloques predominantes, donde se encuentran casi el total de las reclamaciones del distrito.

**DEPORTES:**

**CDM MARGOT MOLES.**

**CLASES Y ESCUELAS DEPORTIVAS**

Ausencias de profesores no cubiertas o sin continuidad en las sustituciones.  
Desacuerdo con cambios en la programación de una temporada para otra.  
Descontento con la devolución de tasas por clase no impartida.  
Descontento por suspensión de clase de aguagym.  
Descontento con profesora escuela rítmica  
Descontento por suspensión de clase por elecciones sindicales.  
Queja de manera de impartir clase el profesor de pilates  
Traslado clases de tenis Valdebernardo  
Descontento con el cierre de la piscina de invierno.  
Descontento con el cobro de matrícula de natación estando cerrada la instalación.  
Desacuerdo con el sistema de renovación de clases de temporada.

**USO LIBRE INSTALACIONES DEPORTIVAS**

Atención inadecuada por parte del personal de taquilla  
Dotar reloj a piscina climatizada, dotar aula estudio en CDM Vicálvaro  
Temperatura baja de la piscina, dotar al centro de sala de musculación  
Limpieza deficiente, estado de secadores y llaves de ducha, calidad del suelo vestuarios,  
Desacuerdo con los horarios de funcionamiento, desacuerdo con el horario de la taquilla, falta de atención telefónica en taquilla, poco personal en taquilla  
Pistas de pádel en mal estado  
Prohibición de fumar en el centro deportivo

**CDM FAUSTINA VALLADOLID**

**CLASES Y ESCUELAS DEPORTIVAS**

Suspensión de actividades por bajas médicas no sustituidas de los profesores.  
Ausencias de profesores no cubiertas o sin continuidad en las sustituciones.  
Desacuerdo con cambios en la programación de una temporada para otra.  
Descontento con la dinámica de las clases, desacuerdo con el sistema de gestión de la lista de espera.  
Desacuerdo con el sistema de renovación de clases de temporada.





Solicitud nuevos horarios o nuevas actividades.

Suspensión de clases por huelga.

Escasez de material en las clases

## **USO LIBRE INSTALACIONES DEPORTIVAS**

Solarium fuera de servicio, temperatura del agua de piscina fría

Atención inadecuada por parte del personal, mal mantenimiento unidades

Equipamiento de la sala de musculación

Falta de climatización en las salas (musculación y polivalentes), limpieza deficiente.

Desacuerdo con los horarios de funcionamiento, desacuerdo con la aplicación de tarifas.

Falta de atención telefónica en taquilla, falta de registro de syr en taquilla, poco personal en taquilla.

Pistas de pádel en mal estado, pistas de tenis en mal estado

Campo de fútbol 11 en mal estado

Prohibición de fumar en el centro deportivo

Desacuerdo con el funcionamiento del carnet de deporte especial

Uso libre de piscina masificado

Insuficiencia de aparcamiento en inmediaciones

## **MEDIO AMBIENTE**

### **VIAS Y ESPACIOS PUBLICOS**

Solicitud de aprovechamiento de zona terriza entre las calles Huerta del Convento y Omega

Falta de limpieza en el ascensor y pasarela de la pasarela de Renfe "Puerta de Arganda"

Solicitud de retirada de vallas y señales abandonadas de la empresa Dragados

Recepción Calles del Cañaverál

Vía Pública en mal estado

Solicita información sobre si es factible el uso del aparcamiento ubicado en Avda.

Guadalajara, 107 c/v Avda. Canillejas-Vicálvaro

Solicitud de traslado de bancos en la Plaza Juan Benet, por molestias generadas por ruidos.

Solicitud de información de las condiciones en que se encuentra el aparcamiento, y saber si se puede utilizar para otras actividades que no sea de aparcamiento

Queja por solar sucio

Solicitud de aparcabices en C/ Lago Titicaca, 8

Reclaman que se anclen bien al suelo los aparatos de ejercicio para adultos que están ubicados enfrente del parque de Faunia

Queja por falta de limpieza en el parque forestal

Reclamación porque la tramitación del paso de vehículos no ha concluido

### **COLEGIOS**

Falta de calefacción en el C.P. Carmen Laforet

Reclamación por humedades en la medianería de Comunidad de Propietarios y C.P.

Alfonso X El Sabio

### **POLIDEPORTIVOS e IDB**

Sustitución de escaleras por rampa en el acceso a la I.D.B. Cordel de Pavones

### **EDIFICIOS**

Solicitud de limpieza de pintadas en los cristales de la Escuela de Música

Problemas con el A/A de la Biblioteca

Problemas con la climatización del Salón de Actos de la Escuela de Música

Queja por mal funcionamiento de wifi en la Biblioteca Fco. Ayala

### **CULTURA**

Quejas por la tardanza en el encendido del alumbrado de Navidad

Actividades en centros culturales, relativas a:

- impartición bailes de salón,
- climatización,
- pago de talleres,
- aulas para sustituir necesidad de la biblioteca, en semana santa.

Actividades culturales en medio abierto:

- Ruidos en conciertos:
- Espectáculos en auditorio que nos e celebró
- Programación actividades de Navidad. Pista de hielo en Recinto Ferial

### **SERVICIOS SOCIALES**

**Atención social Primaria/ Servicio de Ayuda a domicilio/ Centros de mayores**

- Reclama una mejor atención en fines de semana
- Servicio de ayuda a domicilio
- Vulneración e medidas de protección. Que en ningún caso ocurrió
- Asociación el FANAL
- En contra de empresa Clece. Servicio ayuda a domicilio
- Dinamización de la infancia y adolescencia del distrito
- Bono social eléctrico.

**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.

**DEPORTES:**

**CDM MARGOT MOLES.**

**OBRA DE ACONDICIONAMIENTO DEL PABELLÓN FASE II**

Construcción de nuevo almacén deportivo  
Remodelación de galerías por debajo del graderío y posterior división funcional  
Reforma de graderío respetando la estructura ya existente.  
Cambio en la ubicación del cuadro de puesta en marcha de Cortinas.  
Apertura de puerta de carruaje.  
Reacondicionado y nivelado el suelo

**CONSTRUCCION Y ENTREGA DE PISTAS DE PADEL.**

Construcción de 4 pistas de pádel de paredes de metacrilato con ubicación de suelo sintético.

Acondicionamiento del camino de acceso a pistas de Pádel, Polideportivas exteriores, Patinaje y Pistas de tenis. **(DICIEMBRE 2019)**  
Techado de las PISTAS DE PADEL. **(DICIEMBRE 2019).**

Solicitudes de cobertura de las situaciones de baja médica al departamento de RRHH **(siempre que se producen)**

Adaptación de la programación de actividades dirigidas del centro para propiciar la cobertura de las ausencias puntuales del personal deportivo **(ejecutada en septiembre de 2019)**  
Ampliación de las jornadas del personal deportivo de jornada parcial a jornada completa para facilitar la cobertura de las ausencias **(ejecutada en octubre de 2019 y marzo de 2020)**

Intervención para reparar las pistas de tenis así como las pistas polideportivas exteriores (sustitución del pavimento **(en estudio y valoración por parte de los servicios técnicos del distrito. ejecución prevista en verano 2020).**

Construcción de pista de patinaje con nuevo cerramiento perimetral **(en construcción por parte de los servicios técnicos del distrito. ejecución terminada en verano 2020).**

**CDM FAUSTINA VALLADOLID**

**SUSTITUCIÓN DEL EQUIPAMIENTO DE LA SALA DE MUSCULACIÓN: DOS FASES**

- Acuerdo con la empresa gestora del arrendamiento de la sala actualmente en vigor para sustituir máquinas que no pueden ser utilizadas por problemas de



infraestructura por otras que sí sean válidas **(en proceso de valoración por el servicio de servicios a la ciudadanía)**.

- renovación del contrato de arrendamiento del material de la sala de musculación para el periodo 2021-2024 cumpliendo las necesidades de carácter estructural **(en proceso de elaboración del contrato)**

Solicitudes de cobertura de las situaciones de baja médica al departamento de rrhh **(siempre que se producen)**.

Adaptación de la programación de actividades dirigidas del centro para propiciar la cobertura de las ausencias puntuales del personal deportivo **(ejecutada en septiembre de 2019)**.

Ampliación de las jornadas del personal deportivo de jornada parcial a jornada completa para facilitar la cobertura de las ausencias **(ejecutada en octubre de 2019 y marzo de 2020)**.

Ejecución de intervención para reparar todo el sistema de climatización (refrigeración y calefacción) de sala de musculación, pabellón y salas polivalentes **(en estudio y valoración por parte de la dirección general de patrimonio)**.

Sustitución de las calderas del sistema de calentamiento del agua caliente del área de piscina, pabellón y salas polivalentes **(ejecutado en agosto de 2019)**

Reparación y adecuación del solarium para reparar la pradera, eliminar la infestación de conejos e intervenir para impedir su recolonización por los mismos **(en estudio y valoración por parte de los servicios técnicos del distrito. ejecución prevista en 2020)**.

Intervención para reparar las pistas de pádel (sustitución del pavimento) y las pistas de tenis (sustitución del pavimento y cerramientos) **(en estudio y valoración por parte de los servicios técnicos del distrito. ejecución prevista en 2020)**

Sustitución del pavimento de césped artificial del campo de fútbol 11 **(pendiente de ejecución en 2020 por parte de la dirección general de deporte)**

### **MEDIO AMBIENTE**

En relación a las SyR relativas a Vías y Espacios Públicos, se ha informado de lo solicitado, y se ha dado traslado de las unidades competentes en la materia para su resolución si no eran actuaciones competencia del distrito.

En relación a las SyR relativas al estado de los centros del distrito, se dio orden a la empresa de mantenimiento para que actuara en las acciones requeridas que afectaban al

mantenimiento de los centros adscritos al distrito, y se han programado obras para mejorar algunos centros.

### **CULTURA**

Está proyectada y presupuestada la adquisición de mobiliario y enseres para la realización de actividades en los centros culturales para el año 2020., para que mejore la impartición de las actividades en estos centros.

### **SERVICIOS SOCIALES**

**Atención social Primaria/ Servicio de Ayuda a domicilio/ Centros de mayores**

.....



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

#### DEPORTES:

**CDM MARGOT MOLES** La espera en la cobertura de las personas en situación de baja médica se ha eternizado, los tiempos han sido muy prolongados y solamente por el estado de cierre de la piscina hemos podido dar el servicio, principalmente en clases y escuelas al aire libre como deportes de raqueta por la buena voluntad de nuestro personal técnico.

El techado y construcción de las nuevas pistas de pádel resulta un avance muy importante en el crecimiento de calidad en el servicio que ofrecemos.

La adaptación de la programación y el incremento de la jornada del personal deportivo ha incidido en una manifiesta disminución de las sesiones de actividad dirigida suspendidas.

La reforma del pabellón en su fase II ha resultado fundamental para paliar defectos de la fase I y mejoras necesarias dotando a esta unidad deportiva de mayor número de recursos necesarios para su uso en las mejores condiciones.

El techado y construcción de las nuevas pistas de pádel resulta un avance muy importante en el crecimiento de calidad en el servicio que ofrecemos.

La adaptación de la programación y el incremento de la jornada del personal deportivo ha incidido en una manifiesta disminución de las sesiones de actividad dirigida suspendidas

La reforma del pabellón en su fase II ha resultado fundamental para paliar defectos de la fase I y mejoras necesarias dotando a esta unidad deportiva de mayor número de recursos necesarios para su uso en las mejores condiciones.

#### **CDM FAUSTINA VALLADOLID**

Las solicitudes de cobertura de las situaciones de bajas médicas del personal deportivo para evitar la suspensión de actividades han tenido un resultado muy negativo, con periodos de espera para realizar esas sustituciones en todos los casos superiores a un mes (en los que ha sido necesario suspender actividades)

La adaptación de la programación y el incremento de la jornada del personal deportivo ha incidido en una manifiesta disminución de las sesiones de actividad dirigida suspendidas (desde septiembre de 2019 sólo se han suspendido 10 sesiones de actividad)

La sustitución de las calderas del sistema de calentamiento del agua ha permitido que no vuelvan a producirse incidencias en el sistema de calentamiento del agua de piscina ni del aire de la nave de piscina

Fecha

Firma del Responsable de la Unidad Gestora

La Coordinadora Distrito Vicálvaro

Lucía Brizuela Castillo





MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES

UNIDAD GESTORA: DISTRITO VILLA DE VALLECAS

-----

Información de Firmantes del Documento



MADRID

MARIA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Emisor: FNMT-RCM-27/02/2020 16:02:49  
CSV : 9801FFD725190AB2



9801FFD725190AB2

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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

**1.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIOS SOCIALES**

**BLOQUE DE ANÁLISIS: ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA Y AYUDAS SOCIALES**

**SUBMATERIA: ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA**

La mayoría de las quejas están motivadas por incidencias producidas con el sistema de citaciones y tareas asociadas, teniendo en cuenta en primer lugar que las citas se pueden obtener por varias vías, a través del 010, web de cita previa, por teléfono con el Centro de servicios sociales y presencialmente en las oficinas de OAC Línea Madrid, y en la Unidad administrativa del propio Centro de servicios sociales.

**Descripción de motivos:**

- Posibles errores de la web de cita previa que han supuesto que no se pudo obtener cita a través de la web, o que se faciliten citas en la web que no se han volcado en las agendas de citaciones de CIVIS generando duplicidades de citas en el mismo día y a la misma hora. Se desconocen los motivos que generan estas incidencias.
- Quejas de los familiares solicitantes de prestaciones para sus mayores por la dificultad por motivos laborales de adaptarse a las citas señaladas. Existe una dificultad por parte del Centro de servicios sociales para acomodar las citas por la presión existente en las agendas de los trabajadores sociales.
- Imposibilidad de facilitar citas de un día para otro por parte de Servicios sociales por la presión existente en las agendas de los trabajadores sociales en activo.
- Expectativas de los usuarios con respecto a las prestaciones y servicios no ajustadas a normativa y a competencias del centro de servicios sociales, relacionadas con prestaciones económicas, solicitud de informes de vulnerabilidad, tareas del servicio de ayuda a domicilio a familias, etc..
- Dificultades de organización de los usuarios en las salas de espera motivadas por la ausencia del personal necesario para la organización, siendo inviables todas estas atenciones.
- Cambios de citas que suponen retrasos en las atenciones motivados por permisos autorizables del personal, siendo inviable la atención por el resto de personal en activo.
- Falta de actualización, no comunicada por los usuarios, de las fichas de identificación en CIVIS, en concreto sobre el teléfono de contacto, lo que no permite la comunicación verbal de los cambios de citas, ni tampoco a través de mensajes.
- Solicitud de adelanto de cita que resulta inviable por la situación de las agendas de los profesionales en activo.



### **SUBMATERIA: AYUDAS SOCIALES**

#### **Descripción de motivos:**

- Expectativas de los usuarios con respecto a las prestaciones y servicios no ajustadas a normativa y a competencias del centro de servicios sociales, relacionadas con prestaciones económicas, solicitud de informes de vulnerabilidad, tareas del servicio de ayuda a domicilio a familias, acceso a vivienda pública, etc..
- Percepción negativa de la atención recibida cuando no se cumplen estas expectativas.
- Error desde las oficinas de OAC en la tramitación de la solicitud del reconocimiento de la dependencia, enviándola por error al Centro de Servicios Sociales en vez de a la Comunidad de Madrid lo que ha retrasado la resolución de esa solicitud

### ***BLOQUE DE ANÁLISIS: SERVICIOS SOCIALES DIRIGIDOS A COLECTIVOS ESPECÍFICOS: PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN***

### **SUBMATERIA: SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

#### **Descripción de motivos:**

- Expectativas de los usuarios con respecto a las prestaciones y servicios no ajustadas a normativa y a competencias del centro de servicios sociales, relacionadas con el servicio de ayuda a domicilio, generando una percepción negativa de la atención recibida.

### **SUBMATERIA: CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES (DE OCIO)**

#### **Descripción de motivos:**

- Centro Municipal de Mayores Santa Eugenia: Comportamientos inadecuados en el uso de los espacios en salas polivalentes con diferentes usos al mismo tiempo (juegos de cartas, juegos de dominó, juego de billar, zona de charla, etc.

## **1.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPORTES**

Las SyR recibidas en el Distrito recogidas en el bloque de análisis de instalaciones deportivas ha sido más numerosas que las referidas a los grupos de análisis de Actividades deportivas y servicios y promoción deportiva.

En el análisis de las SyR recibidas durante el año 2019 en los centros deportivos municipales se observa un reiterado componente de eventualidad, no sujeto a circunstancias que afecten a estructuras del desarrollo del servicio. Dicho de otra manera, la mayoría de las SyR tramitadas se corresponden con situaciones puntuales como pueden ser averías, absentismo laboral a causa de contextos sobrevenidos (IT, permisos regulados,...), etc., no sujetos a la



programación ni a los protocolos de trabajo. No obstante, las áreas de mejora detectadas son principalmente la comunicación, la limpieza y la accesibilidad a los servicios deportivos.

En el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana se han tramitado 25 sugerencias y reclamaciones en relación con las instalaciones deportivas básicas del Distrito. La mayoría de las reclamaciones han estado relacionadas con el mantenimiento y la conservación de las mismas, las cuales se han resuelto directamente dando aviso a la contrata municipal y se han resuelto en un periodo de tiempo relativamente corto.

### 1.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Según la información que disponemos en el Departamento de Educación del Distrito de Villa de Vallecas hemos recibido tres reclamaciones SYR durante el año 2019.

En este Departamento de Educación no gestionamos campamentos. Respecto a las solicitudes que aparecen en la tabla denominada "Submateria \_distrito \_barrio". Estas solicitudes deben referirse a los Centros Abiertos en Inglés que gestionan la S.G Educación y Juventud. Con lo que no podemos dar información por no disponer de ella.

En relación a la Submateria Colegios Públicos-Educación y Juventud han sido tres solicitudes las que se han recibido y tramitado.

Las causas o motivos han sido:

- El desarrollo del programa de "Actividades municipales en centros educativos para la conciliación de la vida laboral y familiar" que se desarrollan en los once colegios públicos. En la solicitaban más horas de ajedrez.
- Solicitud presentada por un particular aludiendo el ruido producido por el CEIP Francisco Fatou a la hora de entrada de los alumnos y alumnas al inicio de la jornada lectiva.
- En referencia al Campus de Verano del Rayo Vallecano se solicitaba información para la subsanación de la documentación presentada para participar en el proceso de admisión de este campus de verano.

### 1.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: PROTECCION ANIMAL SALUD

Se han recibido en el Departamento de Salud, dos solicitudes de actuación de los servicios municipales, en el formato de Sugerencias y Reclamaciones. A pesar de no suponer sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, ni reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los servicios municipales se les dio la siguiente cobertura:

- Denuncia los ladridos del perro del vecino. Sin embargo este usuario remite días más tarde la solicitud de desestimación de la reclamación.
- Denuncia una casa vieja abandonada en deficientes condiciones de mantenimiento e insalubridad.





## 1.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: CULTURA Y OCIO COMUNITARIO

### TALLERES

Se han registrado ocho reclamaciones relacionadas con los talleres impartidos en los centros culturales cuyos motivos han sido los siguientes:

- Error del PLAC, aplicación informática de gestión de talleres.
- Material de clase insuficiente u obsoleto.
- Suspensiones puntuales de clases.
- Forma de acceso a las plazas vacantes.
- Devolución de importe.

### PROGRAMACIÓN CULTURAL

Se ha presentado una sola reclamación

- Monitor inapropiado y con poca empatía.

### FIESTAS Y ACTIVIDADES EN LA CALLE

Se han registrado tres reclamaciones motivadas por:

- Ruidos elevados que alteran el descanso y la vida cotidiana en los hogares cercanos.

## 1.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA

Las sugerencias y reclamaciones informadas por la Sección de Disciplina Urbanística y Procedimiento Sancionador del Departamento Jurídico del Distrito de Villa de Vallecas se referían al estado de conservación y mantenimiento de solares privados y a cuestiones puntuales relativas a la autorización de ocupación de la vía pública.

En el año 2019, se han gestionado en el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana 3 sugerencias relacionadas con solares, y otras 3 sugerencias por ocupaciones de vía pública por vertidos incontrolados de escombros.

## 1.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2019 el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana ha tramitado las siguientes sugerencias y reclamaciones en relación con los siguientes bloques de análisis:

- Recogida y tratamiento de residuos: 1 sugerencia relacionada con el estado de un punto de recogida de residuos existente y 3 sugerencias de recogidas de escombros en la vía pública.
- Arbolado y Zonas Verdes: Se han tramitado otras 3 sugerencias y reclamaciones relacionadas con el estado de conservación y mantenimiento de las zonas verdes.
- Áreas recreativas: Se han tramitado 8 sugerencias relacionadas sobre todo con la petición de creación de áreas infantiles, biosaludables o caninas en el Ensanche de Vallecas.



## 1.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: ESPACIOS PÚBLICOS

En relación a los espacios públicos se han gestionado las siguientes sugerencias y reclamaciones durante el año 2019 en el Distrito:

- Desperfectos en vía pública, se han tramitado 3 incidencias en vía pública a través de este sistema.
- Mobiliario urbano, se han gestionado 3 solicitudes sobre isletas instaladas en la vía pública, otras 3 sugerencias en relación a las jardineras y maceteros del Distrito y otras 2 en relación a incidencias en el mobiliario urbano de la vía pública.

## 1.9 ÁREA DE ACTIVIDAD: MOVILIDAD Y TRANSPORTE

El bloque de análisis que se ha gestionado a través de sugerencias y reclamaciones ha sido el de aparcamientos, habiéndose tramitado 5 sugerencias sobre la falta de aparcamientos en el Distrito.

## 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.

### 2.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIOS SOCIALES

- a) **Medidas adoptadas respecto a las SyR, bloque de análisis de “atención social primaria y ayudas sociales” en relación a las submaterias existentes:**
- Los errores generados por la web de cita previa se han puesto en conocimiento del Departamento de atención social Primaria del AG de Familias, Igualdad y Bienestar social. Respecto a las medidas relativas a las incidencias generadas por el sistema de citaciones sólo ha sido posible adoptar medidas puntuales en función a la incidencia manifestada, no cumpliendo en la mayoría de los casos con la expectativa del usuario a pesar de intentar subsanar errores, debido a la saturación existente en las agendas de los profesionales.
  - Con respecto a las expectativas no ajustadas a normativa y competencias, forma parte de las tareas de los profesionales del Centro de Servicios sociales ofrecer información suficiente y adecuada sobre todas las prestaciones y servicios existentes, y orientar a los ciudadanos al respecto. No obstante, respecto a los informes de vulnerabilidad se solicitó al Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social las instrucciones necesarias para su realización que fueron adoptadas y comunicadas a todos los distritos.
  - Con respecto a la organización de las salas y público dentro del edificio, cuando existen los recursos de personal mínimos, se considera que estas tareas están organizadas de forma adecuada.





**b) Medidas adoptadas respecto a las SyR, bloque de análisis de “Servicios sociales dirigidos a colectivos específicos: prevención y protección” en relación a las submaterias existentes:**

- Con respecto a las expectativas no ajustadas a normativa y competencias, forma parte de las tareas de los profesionales del Centro de Servicios sociales ofrecer información suficiente y adecuada sobre todas las prestaciones y servicios existentes, y orientar a los ciudadanos al respecto.
- En cuanto a los Centros de mayores, teniendo en cuenta que en un mismo espacio polivalente y en los mismos horarios se realizan habitualmente diferentes actividades lúdicas y de ocio, juego de cartas, billar, dominó y otros juegos, así como otras actividades como lectura de prensa, o simplemente espacio de encuentro y de charla entre socios, etc... desde la Dirección del Centro y en coordinación con la Junta Directiva del mismo, se han adoptado acuerdos con objeto de favorecer la normal y buena convivencia en este espacio, tales como uso **obligatorio** de los tapetes específicos para el juego del dominó, así como la reiteración necesaria en las llamadas de atención a los jugadores de cartas ante las elevaciones de voz. Así mismo se ha invitado a los mayores afectados a formar parte en los grupos de participación de que dispone el centro para conocer las necesidades del resto de personas socias y usuarias del Centro y formular nuevas propuestas en relación a este tema u otros que sean de interés general para el desarrollo de la vida del Centro y la mejora de la convivencia en el mismo.

## 2.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPORTES

### Acciones realizadas durante 2019:

- Se ha mejorado la información a los usuarios mediante los sistemas de comunicación estándar (cartelería, atención en ventanilla y comunicación del equipo técnico deportivo).
- Se ha mejorado la sistemática de limpieza de las diferentes unidades para la consecución de una mayor eficacia y se han implementado todas las posibilidades que permite el sistema informático de inscripción.
- Se han acometido las actuaciones de obras y/o mantenimiento necesarias para subsanar las averías y otras incidencias en instalaciones técnicas.
- Se ha implementado la modificación de la RPT del C.D.M. Cerro Almodóvar, de manera que pueda mejorar la prestación del servicio de atención al público.
- Se han adoptado las previsiones correspondientes de cara a la elaboración de los presupuestos y a las actuaciones de reforma necesarias para mejorar el rendimiento de los equipamientos deportivos.
- A través de la Dirección General de Deporte está previsto que durante 2020 se implementen nuevos y modernos sistemas de comunicación a los/as usuarios/as, así como medidas adicionales que faciliten su acceso a los procedimientos administrativos.



- Se ha dotado de un equipo exclusivamente para las instalaciones deportivas básicas del Distrito, habiéndose programado la revisión, limpieza y reparación de las incidencias detectadas en las instalaciones un día fijo a la semana. En caso que surja algo extraordinario actúan de inmediato.

### 2.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Las acciones/medidas ejecutadas en el año 2019 respecto a las reclamaciones recibidas han consistido en dar respuesta puntual a lo solicitado de tal manera que se han contestado atendido y subsanado directamente con el ciudadano, bien vía electrónica o por teléfono, teniendo soporte documental.

### 2.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: PROTECCION ANIMAL SALUD

La medida ejecutada respecto a las SyR que denunciaba deficientes condiciones de mantenimiento e insalubridad de una casa vieja abandonada, ha sido dar traslado al Servicio de Medios ambiente y escena urbana del Distrito con el fin de solventar la deficiencia.

Respecto a la denuncia por los ladridos del perro del vecino, se recibió la solicitud de desestimación de la reclamación por parte del reclamante.

### 2.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: CULTURA Y OCIO COMUNITARIO

Los errores producidos por el sistema PLAC, se resuelven comunicando la incidencia a los servicios informáticos oportunos con capacidad para hacer modificaciones.

Las reclamaciones relativas al material se comunican a la empresa adjudicataria para que lo aporte o renueve de inmediato.

Las reclamaciones relativas al sistema de acceso a las plazas vacantes se remiten al cumplimiento estricto de la normativa.

Las devoluciones de ingresos indebidos se realizan siempre que se aporte la documentación acreditativa, ajustándose a la normativa.

Las quejas sobre los monitores de los talleres, se informan a la empresa gestora una vez comprobado su fundamento a través de sondeos a otros participantes de la misma actividad. Solicitando el reemplazo cuando se estima oportuno.

Respecto de las reclamaciones referidas a los ruidos de los festejos al aire libre, señalar que se cumple la normativa vigente, solicitando y cumpliendo lo señalado en los preceptivos informes medioambientales, armonizando el derecho al descanso con el derecho al disfrute de unos eventos con marcado carácter cultural.



## 2.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA

Las acciones que se han ejecutado durante el año 2019, se concretan en las debidas inspecciones realizadas por el Departamento de Servicios Técnicos del Distrito a efectos de comprobar los hechos relatados en las reclamaciones presentadas por los ciudadanos en materia de conservación y mantenimiento de solares, dictando a continuación cuando procede las correspondientes ordenes de ejecución dirigidas a la propiedad para que mantengan el estado de los solares en las debidas condiciones legales de conservación.

Por ello, las medidas a adoptar para reducir el número de reclamaciones que se reciben en relación al estado de mantenimiento y conservación de los solares consistirán en continuar por parte de los Servicios Técnicos la vigilancia de los citados solares.

## 2.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: MEDIO AMBIENTE

Durante este año para agilizar la mayoría de las incidencias tramitadas por la junta pero que se tienen que resolver a través del Departamento competente del Área correspondiente, se ha creado una vía de comunicación más directa, ya que las pequeñas incidencias se comunican directamente por correo electrónico. Las intervenciones a valorar por ellos se las hemos reasignado directamente al Departamento correspondiente en el momento.

Las quejas en cuanto al mantenimiento y conservación de zonas verdes y área recreativas, se visitan primeramente desde el Servicio de Medio Ambiente, se realiza un informe fotográfico descriptivo, y es remitido a través de NSI, de esta forma les facilitamos rápidamente la información sobre el trabajo a desarrollar.

## 2.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: ESPACIOS PÚBLICOS

En cuanto a los desperfectos en vía pública, se da el aviso a través de Madrid Avisa por parte del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito, de esta forma ya adelantamos la gestión de la incidencia desde la Junta, procediendo a contestar al vecino que ya se ha realizado el aviso correspondiente.

En cuanto al mobiliario urbano, lo gestionamos de igual forma que las incidencias en vía pública, damos el aviso previamente desde la Junta, de modo que se puede contestar rápidamente a los vecinos. Si se trata de isletas o elementos autorizados por la Junta de Distrito, las gestionamos directamente con el Negociado de Autorizaciones a través de NSI. Este modo de intervenir es rápido y suele resultar bastante ágil y efectivo.

## 2.9 ÁREA DE ACTIVIDAD: MOVILIDAD Y TRANSPORTE

En cuanto a estas incidencias, las gestiones se realizan con los departamentos competentes, intentando motivar desde la Junta lo máximo posible la petición.



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

#### 3.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIOS SOCIALES

En el Centro de Servicios sociales, el tipo de medidas adoptadas han sido puntuales y fundamentalmente de gestión, por tanto el grado de ajuste de la medida sólo ha podido contribuir a la mejora de cada incidencia particular presentada a través de SyR, no contribuyendo con ello a la mejora del servicio a nivel general. Los recursos utilizados para ello han sido el propio personal activo en el Centro de Servicios Sociales.

En el Centro de Mayores, las medidas adoptadas, como el uso obligatorio de tapetes y la intervención continua de los auxiliares de información, han reducido el nivel de conflicto, y por tanto ha mejorado el nivel de convivencia de la sala afectada.

#### 3.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPORTES

La evaluación de resultados de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2019 es la siguiente:

El número de SyR recibidas durante el año 2019 ha sido escaso en relación con el volumen de servicios ofrecido. El ligero repunte observado ha estado motivado en las averías que han afectado al sistema de producción de ACS y calentamiento del agua de las piscinas climatizadas, ya resueltas.

Se han atendido y resuelto el 100% de las incidencias observadas, habiéndose contestado por escrito en la totalidad de los casos.

Al ser los centros deportivos municipales los más afectados por el número de SyR recibidas, se ha solicitado a la dirección de los mismos que implementen los protocolos necesarios para minimizar los inconvenientes observados por la ciudadanía.

El nº de personas del servicio afectadas en todo el procedimiento son las personas de la propia Unidad de Deportes y de los centros deportivos municipales que prestan el servicio directos a los/as usuarios/as.

Se considera esta esta evaluación de resultados positiva, ya que permite identificar aquellos aspectos susceptibles de mejora para la gestión deportiva del Distrito.

La respuesta de la empresa en cuanto a las intervenciones y actuaciones en las Instalaciones Deportivas Básicas es bastante rápida, damos el aviso y en un plazo de 3 días suele estar solucionado.



### 3.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Ante el volumen de tareas y gestiones que se llevan a cabo en el Departamento, consideramos como positivo el escaso número de SyR que se ha recibido durante el año 2019.

El plan de actuaciones llevadas a cabo ha tenido un grado de ejecución del 100%. Los recursos utilizados en todo momento han sido los adecuados para atender y resolver las solicitudes por escrito y por teléfono, lo que ayuda a la subsanación de la solicitud recibida.

Como medida correctora o recursos utilizados se potencia la revisión de los procedimientos, detección de errores y la comunicación directa, bien por escrito o por teléfono, con el solicitante para motivar y aclarar los hechos producidos.

El nº de personas del servicio afectadas en todo el procedimiento son las personas del propio Departamento, y aquellos otros relativos e involucrados en la demanda que se atiende.

Esta evaluación de resultados nos permite obtener conclusiones para retroalimentar la gestión del servicio municipal.

### 3.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: PROTECCION ANIMAL SALUD

La evaluación de resultados es positiva, teniendo en cuenta la naturaleza conflictiva de las actuaciones que se llevan a cabo en el Departamento de Salud (inspecciones en establecimientos, sanciones, toma de muestras, requerimientos, observaciones antirrábicas, control de animales potencialmente peligrosos...), habida cuenta de que ninguna de las dos incidencias interpuestas suponían sugerencias y reclamaciones a los servicios que presta el departamento.

Aun así se ha dado cobertura y resuelto el 100% de las incidencias observadas, habiéndose contestado por escrito en la totalidad de los casos.

El nº de personas del servicio afectadas en todo el procedimiento son las personas del propio Departamento, y los servicios técnicos del Servicio de Medios ambiente y escena urbana del Distrito.

### 3.5 ÁREA DE CULTURA Y OCIO COMUNITARIO

La valoración es muy positiva dado el escaso número de reclamaciones en un ámbito con tan amplia participación ciudadana y de gran impacto en la calle.

Todas las SYR se han resuelto satisfactoriamente, atendiendo al cumplimiento en todo caso de la normativa vigente.



### 3.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA

Se continuará con la labor inspectora de los técnicos municipales del Distrito para vigilar el cumplimiento de las ordenes de ejecución dictadas, adoptándose las medidas pertinentes en cuanto al mantenimiento y la conservación de los solares, imponiéndose multas coercitivas cuando proceda, por el incumplimiento del deber de conservación de los mismos que corresponde a los propietarios de los solares.

### 3.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: MEDIO AMBIENTE

Desde el Distrito se realizan inspecciones de oficio y cuando se detecta alguna zona verde en mal estado se gestiona de la misma manera que con las sugerencias y reclamaciones. Desde la Junta vamos a seguir actuando de la misma manera, realizando visita de inspección y generando un informe técnico con fotografías descriptivas, que posteriormente se traslada al departamento correspondiente para que actúen.

Normalmente esta forma de actuar suele ser efectiva y rápida. Es una forma directa de mantener el contacto entre el Distrito y el Área.

### 3.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: ESPACIOS PÚBLICOS

El departamento de vías públicas una vez recibida nuestra incidencia suele actuar de forma rápida también, siempre y cuando se detalle y se determine bien el problema de la avería.

Desde la Junta de Distrito se trabaja de una forma bastante operativa, que no requiere demasiado tiempo y que da respuesta a las incidencias con bastante agilidad.

### 3.9 ÁREA DE ACTIVIDAD: MOVILIDAD Y TRANSPORTE

Este tipo de reclamaciones es más conflictiva y la intervención que requieren es más complicada y difícil de gestionar. Se mantiene un contacto directo sobre el tema que se está tratando, siendo a veces resuelto y en otras ocasiones requiere de una intervención con partida presupuestaria lo que supone un retraso en el tiempo de resolución efectiva.

**La Coordinadora del Distrito.**





MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DISTRITO DE VILLAVERDE

---

Información de Firmantes del Documento



MADRID

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLAVERDE  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 29/06/2020 08:47:34  
CSV : 9801FFD72C0F0983



9801FFD72C0F0983

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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Del examen de las reclamaciones y sugerencias recibidas en primer lugar se extrae que se ha producido un importante descenso respecto del año anterior, ya que en el año 2018 fueron un total de 818 y en 2019 han sido un total de 468, lo que supone un decremento de casi un 50% del total de sugerencias y reclamaciones respecto del periodo precedente.

Realizando un examen de las reclamaciones o sugerencias recibidas con mayor número por temática lo han sido en primer lugar las referidas a Licencias urbanísticas/urbanísticas, y ello por las reclamaciones presentadas por los vecinos como consecuencia de una competencia que si bien no es del Distrito en exclusiva, tiene una repercusión en el mismo y es la construcción de una plataforma logística en la calle Eduardo Barreiros. La mayor parte de esas reclamaciones solicitaban que se exigiera a los titulares de la licencia de construcción la presentación en el distrito de un Plan Espacial de Control Ambiental de Usos.

Otra incidencia a destacar lo fue en relación a las clases y escuelas deportivas en las instalaciones deportivas. La gran mayoría de estas reclamaciones lo fueron por faltas de profesor, faltas de apertura de taquilla en un determinado horario o cambios de clases. Si bien es cierto que las reclamaciones nos llegan a los distritos, las plantillas de los centros deportivos municipales, las coberturas de las bajas y vacantes se intentan resolver con movilidades de los técnicos deportivos, pero una vez que no es posible llevarlas a cabo, es Recursos Humanos la competente para proceder las coberturas de personal para que no se produzcan las suspensiones de las clases. Igualmente se recibieron reclamaciones relacionadas con falta de mantenimiento de los centros deportivos.

Incidencia por volumen fueron las relativas al uso libre de instalaciones deportivas, el grueso de estas están relacionadas con peticiones de colocaciones de asientos en gradas de hormigón así como por desperfectos en las IDB.

En materia de movilidad, se han recibido reclamaciones relacionadas por ocupaciones ilegales del espacio público, ocupaciones de zonas de aparcamiento reservadas para personas de movilidad reducida.

En atención social primaria, la mayor parte de las reclamaciones se refieren a solicitudes de cambio de trabajadoras sociales por no resultar del agrado de la persona atendida. Igualmente se recibieron reclamaciones en relación al SAD.



Constan por otro lado Felicitaciones tanto en Asociacionismo, Atención Social Primaria y Departamento de Saludo con un aumento considerable respecto del año anterior.

El resto de las reclamaciones son puntuales y aisladas sin que pueda considerarse que haya existido un problema significativo en cuanto a los servicios prestados de competencia del distrito.

**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.

En primer lugar, respecto a las reclamaciones por las que se solicitaba la reclamación al titular de la Plataforma Logística de la calle Eduardo Barreiros 104, la presentación de un Plan Especial de Control Ambiental de Usos, fue remitido por el Distrito a el titular una notificación en la que se indicó que en el caso de que se dieran los requisitos establecidos en las Directrices que regulan la tramitación sobre este tipo de Planes, deberían solicitarse en el distrito en mencionado Plan. Igualmente por parte de la Concejalía del Distrito y el Área de Desarrollo Urbano competente para el otorgamiento y seguimiento de la licencia de construcción se han mantenido en el 2020 reuniones con todos los agentes implicados en la construcción de la citada Plataforma Logística.

En materia de las reclamaciones relativas a las suspensiones de clases o suspensiones temporales de determinados servicios, se ha establecido una previsión racional de las clases y de los turnos que permita una mejor planificación de los recursos existentes para evitar situaciones como las descritas. Una importante medida establecida ha sido la modificación de las relaciones de puestos de trabajo de determinados puestos de técnicos deportivos que estaban dotados al 40% o al 60% de jornada, incrementándose a todos ellos al 100%, lo que supondrá una mayor garantía de sustituciones de trabajadores para la dirección de las clases dirigidas. Por otro lado, con el nombramiento del nuevo puesto de Jefe de Departamento de Deportes, se podrá tener una mayor coordinación de todas estas materias.

Por otro lado, se han atendido, en la medida que se han ido conociendo, las deficiencias descritas por los usuarios, a través del contrato de mantenimiento de instalaciones deportivas del distrito.

Respecto a las reclamaciones recibidas respecto al mantenimiento de las IDB, se han ido ejecutando obras de conservación a lo largo de todo el ejercicio 2019 y año 2020 cargo a las IFS 2019 de manera que las instalaciones se encuentren en perfecto estado de utilización.



Mediante inspecciones urbanísticas se constatan los incumplimientos de las ocupaciones ilegales de la vía pública, iniciándose cuando procede, los correspondientes procedimientos de restablecimiento de la legalidad urbanística.

Respecto a las reclamaciones recibidas en relación a cambios de trabajadoras sociales, se estudia caso por caso los motivos expuestos por las personas reclamantes y se da una respuesta personalizada a cada uno de los casos. La asignación de trabajadoras sociales se realiza siguiendo siempre los máximos criterios de eficacia y eficacia en el servicio. Igualmente, una vez se presenta una reclamación por insatisfacción en el SAD, la responsable del Departamento de Servicios Sociales lo pone en conocimiento tanto de la empresa adjudicataria del contrato como al Departamento competente del Area de Familias para mejorar la calidad del servicio prestado.

### **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2019**

De la comparativa con el año anterior, puede indicarse que las medidas establecidas para la mejora de los servicios del Distrito de Villaverde han dado su fruto. Muestra de ello ha sido el notable descenso de las sugerencias y reclamaciones presentadas durante el año 2019 en relación al 2018.

La dotación de las plazas vacantes procedentes de la modificación de la estructura de los Distritos, la incorporación de trabajadores procedentes de Planes Temporales de Empleo, han sido un importante modo de establecer dinámicas más eficaces en la prestación de los servicios de competencia distrital.

Fecha

Firma del Responsable de la Unidad Gestora

4

Información de Firmantes del Documento

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLAVERDE  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 29/06/2020 08:47:34  
CSV : 9801FFD72C0F0983





ÁREA DE: B 5-8EA B 7 8VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN G8EE-GB E-4?,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# ORGANISMOS AUTÓNOMOS



MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

AGENCIA DE ACTIVIDADES



9801FFD7254CF4B2

Información de Firmantes del Documento



MADRID

MYRIAM PEÓN GONZALEZ - GERENTE AGENCIA DE ACTIVIDADES  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Emisor: FNMT-RCM-02/03/2020 16:30:24  
CSV : 9801FFD7254CF4B2



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 2019, 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 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. Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

A partir de los datos anuales obtenidos en relación con las Sugerencias y Reclamaciones que han presentado los ciudadanos respecto a las materias y submaterias que entran dentro del ámbito de competencia del Organismo, desde el punto de vista cuantitativo podemos distinguir dos tipos diferenciados: por un lado aquellas que versan directamente sobre la actividad desarrollada en la Agencia, y por otro las solicitudes ciudadanas que demandan el desarrollo de una actuación concreta de alguno de los servicios de la Agencia.

Estos dos grandes grupos se concretan en los siguientes motivos:

- a) Demora en la tramitación de los procedimientos administrativos iniciados por este Organismo.
- b) Las molestias generadas por la actividad de locales, en especial aquellos que desarrollan una actividad de pública concurrencia vinculada al ocio (bares, restaurantes, discotecas, ...) consistentes en la emisión de ruidos, exceso de horarios, trasiego de personas...  
Son especialmente frecuentes las quejas ciudadanas respecto a la actividad de los alojamientos turísticos, y recientemente las relacionadas con la inquietud que genera el otorgamiento de licencias para la implantación de la actividad relacionada con el juego y las casas de apuestas.

**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.

En función de los datos obtenidos, y siempre desde el prisma de la mejora continua, el Organismo Autónomo viene implementando actuaciones dirigidas a dar respuesta a las demandas ciudadanas.

- a) En primer lugar, y a fin de poder **corregir las demoras producidas en la tramitación de los procedimientos**, se está trabajando en una mejor vertebración y dimensionamiento del personal necesario para la gestión administrativa de los procedimientos, así como en el objetivo prioritario de agilizar la tramitación de las licencias municipales.

Estas actuaciones se enmarcan en el **Acuerdo de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid para el periodo 2019-2023** que establece como objetivo estratégico en su punto 5 el relativo a la "implantación de un **Plan de Choque para la agilización en la tramitación de licencias urbanísticas y declaraciones responsables**".

La consecución de este objetivo se ha traducido en una serie de medidas adoptadas a partir del segundo semestre de 2019, tanto en el plano tecnológico como en el normativo, de las cuales las más destacadas son:

- **Impulso y Seguimiento del desarrollo de las aplicaciones informáticas para gestión de licencias y Declaraciones Responsables: (SLIM, SIGSA DIGITAL)**



Se está colaborando con IAM y Administración electrónica en la definición, desarrollo y puesta en marcha de las nuevas aplicaciones necesarias para la *agilización* y *simplificación de los procedimientos de licencias y Declaraciones Responsables*. Estos desarrollos informáticos estarán disponibles previsiblemente en el segundo semestre de 2020.

- **Puesta en marcha de un proyecto para presentar cambios de titularidad de forma automática desde internet y nueva gestión informática de ésta en la Agencia de Actividades.**

Se ha elaborado un proyecto para la creación de una plataforma para la *presentación telemática de los cambios de titularidad de actividades económicas*, facilitando su correcta cumplimentación y presentación a través del registro electrónico, contribuyendo de este modo a la *simplificación de trámites* y a la *supresión de cargas administrativas*, así como a la *reducción significativa de los plazos de tramitación*, todo ello con el objetivo de fomentar y dinamizar la actividad económica en la ciudad de Madrid.

-**Durante los meses de octubre y noviembre se han celebrado Workshop entre iniciativa privada y administración pública para la identificación de cambios necesarios para la agilización de licencias en la ciudad de Madrid.**

Con el objetivo de encontrar alternativas y soluciones para *agilizar el complejo sistema de tramitación de licencias*, se han llevado a cabo unos encuentros de trabajo entre los profesionales del sector público y privado interesados en la mejora y simplificación de los procedimientos y la normativa desde un punto de vista crítico pero constructivo. Estos talleres se han realizado durante dos meses, divididos en cuatro jornadas celebradas en la Agencia de Actividades. De estas jornadas se han extraído conclusiones que han resultado de gran utilidad en la definición de algunas de las líneas estratégicas a seguir en la elaboración de la próxima Ordenanza que regule la materia.

- **Estrategia para la dotación de personal,**

De cara a la consecución del objetivo estratégico fijado por la Corporación consistente en la agilización en la tramitación de las licencias y declaraciones responsables como mecanismo para el impulso de la actividad económica en la ciudad de Madrid, se ha elaborado por la Gerencia un Plan de Recursos Humanos. A través de este instrumento de gestión de personal se busca el consolidar una estructura administrativa bien dimensionada en relación con el volumen los expedientes cuya tramitación se asume, y bien dotada en lo que a efectivos se refiere, tanto en cuanto a su número como en cuanto a su cualificación profesional y preparación técnica.

b)En lo relativo a las demandas ciudadanas relacionadas con las **molestias ocasionadas por el funcionamiento e implantación de actividades**, significar que otro de los pilares sobre los que se trabaja en la Agencia de Actividades es la realización de un control municipal eficaz y razonable en el tiempo que contribuya a potenciar el desarrollo de actividades económicas en un marco de seguridad jurídica.





Ello supone un refuerzo de los **controles reactivos** de aquellas actuaciones urbanísticas relacionadas con los locales de pública concurrencia que por su elevado número en la ciudad de Madrid son especialmente sensibles y conflictivos.

A este respecto en diciembre de 2019 se llevó a cabo la campaña dirigida al **diseño de una nueva forma de inspeccionar en positivo y prueba piloto mediante la creación de un Sello de calidad para los locales de ocio que cumpliesen la normativa a implantar durante la campaña de navidad.**

Esta iniciativa se llevó a cabo dentro de la Campaña de Inspección de NAVIDAD 2019-2020 en locales de ocio nocturno, aprobada por Resolución de la Gerente de la Agencia de 19 de noviembre de 2019, y teniendo en cuenta la experiencia acumulada desde la puesta en marcha de las Campañas de Navidad en el año 2012, y en el marco de lo dispuesto en la citada ley, que contempla como preferente la corrección cooperativa frente a la vía sancionadora, como novedad, en el caso de que el resultado de la inspección municipal al establecimiento fuese favorable, se otorgó al local un distintivo que acredite el resultado favorable de la misma, conforme a los objetivos de la Campaña de Navidad.

Con respecto a las viviendas de uso turístico indicar que por Resolución del Gerente de la Ciudad de fecha 11 de enero de 2019 se aprobó el Programa de carácter temporal del Organismo Autónomo Agencia de Actividades para la implementación del Plan de acción para la regularización de los alojamientos turísticos y el control de la accesibilidad de las actividades en la Ciudad de Madrid.

El objeto de este Programa de carácter temporal consistió en el nombramiento de veintidós funcionarios interinos para el refuerzo de los medios personales de las unidades administrativas dependientes del Organismo Autónomo Agencia de Actividades, encargadas de desarrollar las funciones de inspección y restablecimiento de la legalidad urbanística en el ámbito de la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas (OAAE) dirigidas a la regularización de los alojamientos turísticos y el control de la accesibilidad universal de las actividades en la ciudad de Madrid

A su vez, para abordar esta problemática, se han llevado a cabo varias reuniones entre la Agencia de Actividades y la Consejería de Turismo de la Comunidad de Madrid con objeto de coordinar las acciones que cada organismo tiene encomendadas en lo relativo a la implantación de viviendas turísticas en la ciudad de Madrid, estableciendo unas líneas de acción y trabajo conjunto:

- La Comunidad de Madrid está estudiando las posibles modificaciones normativas para abordar más eficazmente los problemas de los apartamentos turísticos y las viviendas de uso turístico en la Comunidad de Madrid.
- La Agencia de Actividades está trabajando en un convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid con objeto de tener acceso al Registro de Empresas Turísticas de la Comunidad de Madrid, fundamental para llevar a cabo las funciones de inspección y de restablecimiento de la legalidad de nuestra competencia.



El convenio abordará también otros mecanismos de coordinación e intercambio de datos entre administraciones, como son los relativos a las órdenes de cese de viviendas/apartamentos turísticos, una vez sean firmes en vía administrativa, así como el traslado recíproco de las infracciones que cada uno pueda detectar en sede de inspección, para lo cual los inspectores urbanísticos solicitarán la declaración responsable turística en sus inspecciones, y los inspectores turísticos solicitarán la licencia urbanística.

En el caso de las autorizaciones relativas a las casa de apuestas, indicar que el 29 de noviembre de 2019 se anunció en el portal de transparencia de la Comunidad de Madrid la apertura del trámite de audiencia e información pública del proyecto de Decreto del Consejo de Gobierno, por el que se dispone la suspensión de la concesión de autorizaciones de comercialización y de apertura y funcionamiento de los establecimientos de juego en tanto se realiza la planificación de los mismos en el territorio de la Comunidad.

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

Como consecuencia de todas aquellas iniciativas proyectadas o iniciadas en 2019, indicar que de cara a coadyuvar en la consecución de los dos ejes sobre los que pivota el presente informe en 2020 se han producido las siguientes iniciativas:

- ***De cara a agilizar los procedimientos y evitar las demoras en la tramitación.***

#### ***Elaboración y puesta en marcha del Proyecto Municipal para Compartir Información de Antecedentes de Licencias y Procedimientos Urbanísticos en Internet***

*Con el objetivo de agilizar la tramitación de las licencias municipales es importante primero publicar las actuaciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento de forma que no sea necesario invertir un tiempo extra en la búsqueda de antecedentes urbanísticos haciendo así accesible a todos: los organismos del Ayuntamiento, los inversores y emprendedores, los ciudadanos particulares, las empresas y autónomos y todo el resto de las administraciones, a la base de datos de las licencias y demás procedimientos urbanísticos a través de Internet.*

*En este proyecto existen intereses comunes de muchas áreas. Se encuentra en estos momentos en fase de desarrollo por parte de IAM y se prevé su implantación para el **primer trimestre de 2020.***



**La elaboración de un plan de actuación (de choque) para la tramitación de solicitudes de transmisión de licencias de actividad.**

La acumulación de expedientes, la dificultad de las tareas de verificación de antecedentes para la transmisión de actividades y la falta de efectivos han puesto de manifiesto la conveniencia de plantear un plan de actuación inmediata con diversas medidas destinadas a tramitar las solicitudes pendientes y las de nueva entrada en el Registro de la Agencia de Actividades.

Así, la Agencia de Actividades tomará en consideración el cambio de titularidad relativo a la última licencia o Declaración Responsable que figure como título habilitante de la actividad en las aplicaciones informáticas, de ser esta posterior, siempre que no exista constancia de otros títulos posteriores, o siempre que el interesado no haya aportado copia de la licencia o DR sobre que se pretenda el cambio de titularidad. La puesta en funcionamiento del Plan está prevista para **enero de 2020**.

**La constitución de grupos de trabajo de cara a la elaboración de una nueva Ordenanza que regule las licencias que se están reuniendo desde principios de 2020.**

Su actuación está presidida por los principios de máxima simplificación de los procedimientos y reducción de cargas administrativas y eliminación de trámites no necesarios que ralenticen la gestión administrativa de los procedimientos.

- **Desde el punto de vista de la actividad de control de las actividades**

En el caso de la problemática relacionada con las viviendas de uso turístico indicar que, a la vista del resultado obtenido, y teniendo en cuenta que la circunstancias que motivaron inicialmente la aprobación del Programa para la implementación del Plan de acción para la regularización de los alojamientos turísticos y el control de la accesibilidad de las actividades en la Ciudad de Madrid se mantienen en la actualidad, se ha procedido a la prórroga del Programa hasta febrero de 2021.

Por último, respecto de las autorizaciones relativas a la implantación de actividades relacionadas con las casas de apuestas indicar que desde el 29 de noviembre de 2019 se encuentra formalmente suspendida la concesión de nuevas autorizaciones administrativas por parte de la Comunidad de Madrid, salvo las solicitudes en las que se acredite que la solicitud de licencia de obra y actividad, acompañada del correspondiente proyecto técnico, en el Ayuntamiento respectivo es de fecha anterior a la de la apertura del trámite de audiencia e información pública del proyecto de Decreto.

En consecuencia en tanto se regula la concesión de este tipo de autorizaciones, por parte de la Agencia de Actividades, de acuerdo con la legislación urbanística, se condicionará la eficacia jurídica de la licencia de funcionamiento a la efectiva obtención de la autorización sectorial autonómica.



Fecha

Firma del Responsable de la Unidad Gestora



Información de Firmantes del Documento



MYRIAM PEÓN GONZALEZ - GERENTE AGENCIA DE ACTIVIDADES  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Emisor: FNMT-RCM-02/03/2020 16:30:24  
CSV : 9801FFD7254CF4B2





MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME ANUAL | 2019

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

ORGANISMO AUTÓNOMO INFORMATICA AYUNTAMIENTO DE  
MADRID

Información de Firmantes del Documento



MADRID

AMPARO BONELLI MIR - SUBDIRECTORA GENERAL  
MARIA JESUS VILLAMEDIANA DIEZ - GERENTE  
URL de Verificación: [http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Emisor: FNMT-RCM-02/03/2020 12:17:14  
Emisor: FNMT-RCM-02/03/2020 14:33:43  
CSV : 9801FFD725538329



9801FFD725538329

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 2019, 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 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.

El total de expedientes syr del sistema general de gestión de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones de PLATEA tratados en IAM como unidad gestora en el ejercicio 2019, según el informe estadístico aportado, ha sido de 1.134 expedientes, lo cual representa un incremento del 30,9 % en relación a los 866 expedientes del ejercicio 2018.

Del análisis de conjunto concluimos que este incremento es en buena parte consecuencia de la entrada en vigor de la nueva ORDENANZA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA con el establecimiento de la presentación de trámites y documentos por sede y registro electrónicos como requisitos y canal único en las relaciones con la administración local, por su efecto positivo en el aumento del número de accesos y operaciones ya que, realizadas a través de estas plataformas tecnológicas, se facilitan y simplifican para la ciudadanía, promoviendo su utilización. Esto es, se ha promovido la tramitación y uso en general de los servicios telemáticos y, al aumentar el número global de operaciones por sede y registro electrónicos, aumentó el número de reclamaciones y sugerencias relativas a estos medios.

Un análisis de temporalidad de las syr´s presentadas responde igualmente a esta novedad reflejándose por convocatorias u obligaciones tributarias que contemplan plazos más o menos amplios de ejecución: oposiciones, plazas de actividades en centros culturales, pago de tributos en periodo voluntario, etc. Los meses de septiembre (114) octubre (184) y noviembre (125) han sido en 2019 los de más concurrencia de syr´s.

### Análisis por bloques.

#### Bloque: Administración Electrónica

Dentro del bloque de análisis "Administración electrónica", ha sido en el área de actividad **Relación con la ciudadanía**, para la que se han tratado el número más significativo de expedientes de SyR, con un total de 851, que representa el 75% sobre el total del ejercicio 2.019 (1.134), y específicamente en las submaterias de Sede electrónica, 716 expedientes (63,1%), y Registro electrónico con 132 (11,6%).

En los textos de estas reclamaciones se hace referencia de forma mayoritaria a fallo en la "presentación en registro electrónico" en mensaje del paso final de la tramitación electrónica que se intentaba y "servicio no disponible" como mensaje que aparecía directamente en el acceso al trámite seleccionado e incluso en algún paso del procedimiento en ejecución de mismo trámite.

Así, una causa técnica estuvo en la interrupción de funcionamiento de los elementos físicos y lógicos de la infraestructura de servidores de soporte de las aplicaciones de tramitación electrónica y de las funcionalidades de registro electrónico.

En este bloque de análisis también se incluyen, como causa de incidencias, condiciones de tramitación hasta entonces no aparecidas y no previstas en las aplicaciones informáticas, que producían funcionamiento erróneo, impidiendo la ejecución de trámites, presentándose





estas incidencias con mayor frecuencia en tratamientos de identificación digital y modo de actuación al tramitar con certificados de personas jurídicas o físicas, según interesado o representante.

Esto es, la causa técnica en este ámbito se encuentra en errores de tratamiento que se han ido detectando en módulos de algunas aplicaciones de amplia demanda y fallos puntuales por actualizaciones y mantenimiento, como por ejemplo registro de licencias de actividad o registro de solicitudes de subvenciones.

También se ha apreciado incidencia significativa en el incremento del número de syr's por variaciones nuevos servicios de tramitación y consulta en la sede electrónica, especialmente en los periodos próximos a su implantación inicial, por situaciones y condicionantes no contempladas o falta de información de sus usuarios (SLIM, PRACT, Acceso por Mi Carpeta a sistema de reservas de instalaciones deportivas, como destacables)

Otra causa de base técnica, frecuente, como en ejercicios anteriores, ha sido la utilización de la aplicación AUTOFIRMA que sigue resultando complicado utilizarla para los usuarios, si bien, en mayor medida por motivos no estrictamente achacables a los sistemas municipales sino de fallos en su descarga, instalación y configuración en los ordenadores de las mismas personas que acceden a tramitar en la sede electrónica.

Las reclamaciones generadas por problemas en la firma electrónica y presentación en registro proceden, así mismo con mayor frecuencia, de trámites que implican pago de una tasa y posterior presentación de formulario firmado en registro electrónico: Contenedores de residuos de obras, Ocupación de la vía pública, Informes de actuación de Bomberos, Policía Municipal y/o Agentes de Movilidad, Oposiciones, etc.

#### Bloque: Servicios de atención a la ciudadanía

Teléfono 010 Se recibieron reclamaciones acerca del cargo que realizaban algunas compañías en las facturas de teléfono. Se atendieron informando de los acuerdos y normas de la Corporación acerca de la gratuidad de ese servicio, sugiriéndole a las personas reclamantes vías de reclamación de devolución de los importes.

Página Web. Este epígrafe se ha visto afectado de quejas por problemas de disponibilidad por los mismos motivos, ya enunciados para la sede electrónica, de mayor número de servicios implantados, que aumentaron la demanda de accesos y de usuarios.

Avisos Madrid. Las implantaciones de nuevas versiones realizadas en 2019 han sido motivo de reclamaciones, referidas la mayoría a la imposibilidad de acceder al servicio, resueltas mediante la indicación, en nuestra respuesta, de actualizar la aplicación en el dispositivo móvil procediendo a su reinstalación desde una nueva descarga.

#### Información de Firmantes del Documento





### Área de actividad: Cultura. Bloques de análisis

Bibliotecas: El contenido de las quejas y reclamaciones suele ser relativo a las dotaciones de ordenadores de puestos de acceso público a internet. Averías del propio equipo y, en software, la actualización de los componentes de programas o paquetes de utilidad, visualizadores y navegadores que se incorporan a la dotación del puesto.

Infraestructuras: En este ámbito, el contenido de las quejas y reclamaciones se refiere a su disponibilidad, funcionamiento, capacidad y limitación de acceso a portales y páginas web a las que inicialmente se impide acceder por la codificación de su contenido en términos de seguridad y/o potencial "peligrosidad social". Situación que se viene resolviendo favorablemente para las páginas que las personas que las necesitan nos comunican en las syr's, mediante el cambio en la categorización tras el oportuno análisis.

Actividades culturales. Gestión de solicitudes e inscripción.  
Las causas técnicas de las reclamaciones en este bloque de análisis han sido consecuencia de fallos puntuales de funcionamiento por el elevado número de accesos concurrentes.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

Partiendo, como fuentes de información y referencia para este apartado, de los documentos de Memoria del Presupuesto aprobado para 2020 del Ayuntamiento de Madrid y de la Cartera de Proyectos de IAM se relacionan a continuación las actuaciones y proyectos más relevantes con desarrollo en 2019 y aprobados para su ejecución en 2020 con influencia más directa en las causas técnicas de syr's.

- Mejoras en el sistema de Licencias de urbanismo. Este Sistema permite a los ciudadanos realizar la gestión de sus solicitudes de licencias urbanísticas, facilitando la grabación de la información, aporte de la documentación necesaria y realizar la presentación telemática en el Registro General del Ayuntamiento.
- Evolución Plataforma de Actividades Culturales (PLACT). Ya iniciado en 2018, se implementará una nueva versión a desarrollar en los ejercicios 2018, 2019 y 2020. Que supondrá una muy importante mejora y ampliación de la actual cartera de servicios de esta plataforma.
- Evolución de la plataforma de formularios electrónicos: reingeniería del servicio de gestión de formularios online de acuerdo a los requisitos de los usuarios (Subdirección General de Administración Electrónica, Subdirección General de Coordinación, Padrón de habitantes, Agencia Tributaria Madrid, ...).



- Nuevas funcionalidades y mejoras tecnológicas para el Sistema de Interrelación con el Ciudadano, consistentes, entre otras, en mejora en la captación y cualificación de los avisos ciudadanos y de su gestión, seguimiento, consulta, y en los sistemas de notificaciones e interacción tanto externa como interna.
- Evolución del Servicio WiFi: Evolución de la conectividad inalámbrica WiFi dirigida a ciudadanos y empleados en bibliotecas, centros culturales y sedes municipales en general. Continuarán las mejoras y la instalación de infraestructura necesaria e implantación de un modelo de seguimiento y monitorización del servicio que permite actuar eficientemente ante incidencias.
- Implantación de un servicio de ordenadores portátiles para el acceso para los ciudadanos a Internet en las Bibliotecas Públicas Municipales.
- En 2020 se desarrollará la gestión de oposiciones de forma completamente electrónica, facilitando tanto la presentación a través de internet de solicitudes para participar en los procesos selectivos como todo el procedimiento posterior de gestión.
- Se llevará a cabo la finalización de proyectos como el desarrollo del nuevo portal del contribuyente del Ayuntamiento de Madrid.
- Evolución CPD actual del IAM: remodelación completa en orden a garantizar la calidad de las comunicaciones en los próximos años con los siguientes objetivos destacables: a) Conectividad del núcleo de la red a 10 Gb con todos los entornos. B) Permitir utilizar la ampliación de la línea de conexión a internet para eliminar los retardos actuales debidos a congestión. c) Seguridad de red a dos niveles: interior y perimetral.
- Servicios de Mantenimiento de Sistemas de Información, en dónde se incluyen todos los mantenimientos básicos de las aplicaciones de negocio, tanto las que dan soporte a los procesos de gestión interna del Ayuntamiento como los que se ofrecen al ciudadano a través del Portal del Ayuntamiento, así como a diversas aplicaciones móviles.
- Servicios técnicos de gestión, mantenimiento y mejora de toda la red de comunicaciones del Ayuntamiento de Madrid, acceso a internet, WiFi, seguridad de la información, telefonía tanto fija como móvil, incluyendo los terminales telefónicos.



Información de Firmantes del Documento



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

En función de actuaciones planificadas para su desarrollo total o parcial en 2019, a continuación se exponen en términos de evaluación su efecto en las causas que motivan la presentación de reclamaciones acerca de los servicios telemáticos prestados.

Es significativo, en términos de reducción del número de expedientes, el positivo resultado de las acciones abordadas por los servicios IAM para el área de actividad **Cultura**, pues se ha experimentado una reducción del 77% en el número de expedientes en IAM con relación a 2018: 205 expedientes syrs, frente a los 47 expedientes contestados en 2019.

Las acciones correctivas se han implantado en los siguientes ámbitos.

- a) Bibliotecas: referentes a la mejora en la configuración y paquetes de los ordenadores de puestos de acceso público a internet.
- b) Infraestructuras WiFi, por el proyecto de modernización y ampliación de puntos de acceso y capacidad de los elementos, ejecutado durante el año, afectando a bibliotecas, centros culturales y otros espacios de uso cultural.
- c) Gestión de solicitudes e inscripción en actividades culturales, habiéndose implementado para la edición de 2019 una nueva versión de la aplicación soporte de esos servicios, y mejorado sus sistemas de almacenamiento de datos.

La migración tecnológica de los sistemas de Administración electrónica ya planificada para 2019, que comprendía la actualización de las aplicaciones, servicios, componentes y sus contextos tecnológicos obsoletos hacia versiones actuales (base de datos, servidor de aplicaciones, entorno de ejecución Java, estándares de calidad), ha permitido, entre otras ventajas, monitorizar los distintos servicios para una más eficiente localización de las causas técnicas de las incidencias de interrupciones de servicios de infraestructura o de mal funcionamiento de los aplicativos.

Se ha logrado reducir los tiempos de impacto de los problemas técnicos en los servicios. Así la reducción progresiva del número de syrs se ha apreciado más rápida en este último ejercicio, especialmente en las implantaciones de nuevos servicios o versiones (SLIM, AVISA, PLACT, ...).

Con la actuación de Soporte operativo a la gestión y publicación de contenidos, se ha reducido a testimonial en 2019 el número de reclamaciones en este ámbito, mediante las mejoras desarrolladas para los trabajos de soporte de los mecanismos de gestión de contenidos y documentos, base de los servicios: Perfil de Contratante, Tablón de edictos y BOAM.





MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME ANUAL | 2019

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

Agencia para el Empleo de Madrid



**ae** AGENCIA  
PARA EL EMPLEO  
Agencia de Colocación autorizada 13-2



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 2019, 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 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, desde la Agencia para el Empleo de Madrid se han tramitado 108 expedientes, de éstos, 28 han sido felicitaciones, 26 Sugerencias y 54 Reclamaciones.

Desde la Agencia se ha procedido a su análisis, evaluación y solicitud de informe con medidas adoptadas a las unidades responsables del servicio que, en cada caso, se trate. En el caso de las felicitaciones, además de responder a la persona, se da traslado desde Gerencia a la persona interesada y superiores para conocimiento.

Las conclusiones extraídas por tipo de expediente son:

### Felicitaciones

Durante el año 2019, se ha experimentado un fuerte incremento en el número de felicitaciones recibidas respecto de ejercicios anteriores tal y como se muestra en la Tabla 1:

Tabla 1

	2016	2017	2018	2019
<b>Felicitaciones Recibidas</b>	5	3	10	28

De las 28 felicitaciones recibidas, 2 no fueron admitidas, en un caso porque el sistema de Sugerencias y Reclamaciones no era el procedimiento correcto para su tramitación (se envió carta a la persona usuaria informándole del procedimiento correcto para gestionar su felicitación) y en el segundo caso, se trataba de un expediente madre-hija iniciado desde Atención a la Ciudadanía pero en el que ninguna de las personas felicitadas era participante de ninguno de nuestros Programas ni persona trabajadora de esta Entidad.

Respecto de las 26 felicitaciones restantes:

- 2 por el trato prestado por personal de Registro y de la S.G. de Recursos Humanos.
- 1 relativa al módulo de prácticas no laborales realizado.
- 13 ciudadanos/as felicitan la labor realizada por participantes en Programas de Formación y Empleo en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- 4 por el trabajo realizado por personal del Servicio de Formación.
- 6 por la atención prestada por personal de las Agencias de Zona.



En todos los casos, se remitió carta de agradecimiento al ciudadano/a informando, además del traslado dado a la persona/s nombradas y a sus superiores.

## Sugerencias:

La tendencia en el número de Sugerencias recibidas respecto de los 2 ejercicios anteriores es prácticamente constante (*Tabla 2*).

Tabla 2

	2016	2017	2018	2019
<b>Sugerencias Recibidas</b>	40	24	21	26

De las 26 Sugerencias recibidas, **no fueron aceptadas 7** debido a:

- 3 porque SyR nos era el procedimiento correcto para su tramitación (se envía carta informando del cómo tramitar su sugerencia).
- 4 por duplicidad.

De las **19 sugerencias admitidas**, las causas y actuaciones acometidas han sido:

- 1 solicita información sobre cómo realizar su inscripción en un Programa, se le remite carta explicando las formas de acceso.
- 2 propuestas sobre la temática de cursos de formación que serán estudiadas para futuras programaciones.
- 2 personas sugieren se realicen Talleres de Formación y Empleo en su distrito, se les informa sobre los programas desarrollados desde la Agencia para el Empleo en los distritos de la ciudad.
- 1 persona está interesada en asistir a la Feria de Empleo pero tiene dificultades en la inscripción, se le llama por teléfono y se facilita el trámite.
- 1 es reclamación sobre un curso que no es posible atender por haber finalizado, si bien, será estudiada.
- 2 sugerencias sobre la calidad del servicio prestado por 2 empresas de formación contratadas en 2018 que serán tenidas en cuenta intensificando las labores de control y revisión.
- 1 sobre el agua del estanque del edificio del Paseo Pontones 10, se le explica la utilidad y objeto del estanque.
- 1 persona considera excesivo el número de mensajes recibidos relacionados con los servicios de la AE, se le informa de cómo darse de baja de los avisos por SMS.
- 1 sobre el contenido de un Certificado de Profesionalidad, se le explica que los contenidos de los Certificados son competencia de la Comunidad de Madrid.
- 1 persona desea cancelar sus datos de carácter personal, se atiende y se le informa por si fuera de interés en un futuro del procedimiento correcto a seguir en casos como este.
- 1 persona sugiere que no se utilice indistintamente el término "Monitor" y "Formador" en las convocatorias de bolsas de monitores que será estudiado desde la S.G. de RRHH.



- 1 persona sugiere que sigan ejecutándose los Planes de Barrio, se le informa de que se encuentran en ejecución, cómo y dónde.
- 1 es solicitud de información sobre el resultado del proceso de selección que es atendida.
- 1 solicitud de información sobre la forma de acceso a los servicios prestados desde las Agencias de Zona, se procede a facilitar la información.
- 1 sobre el procedimiento del proceso de selección para el acceso a los Programas de Formación en Alternancia, se le informa de que es competencia de la Comunidad de Madrid.
- 1 persona expone su situación y solicita trabajo, se le informa sobre los servicios prestados desde la Agencia para el Empleo y las formas de acceso.

## Reclamaciones

En 2019, el número de reclamaciones tramitadas han disminuido un 45% respecto del ejercicio anterior (Tabla 3).

Tabla 3

	2016	2017	2018	2019
<b>Reclamaciones Recibidas</b>	102	112	98	54

De las 54 reclamaciones recibidas, **16 no fueron admitidas** debido a:

- 1 llega con posterioridad a la fecha en que se podía subsanar, se procede a informar.
- 5 el sistema de Sugerencias y Reclamaciones no es el procedimiento correcto para su tramitación, se le informa de cómo se tramitar.
- 2 reclamaciones no son de la Agencia para el Empleo, se procede a informar.
- 7 reclamaciones duplicadas, se remite carta con el número de expediente con el que se dará o se ha dado contestación.
- 1 falta de datos para poder contestar se informa al ciudadano.

Los motivos y actuaciones de las **38 reclamaciones admitidas** han sido:

- 1 relacionada con el ejercicio de derechos de carácter personal que es atendida excepcionalmente informándole del procedimiento establecido por el Ayuntamiento de Madrid a tal efecto para futuras ocasiones.
- 1 solicita se cambie su número de teléfono en nuestra base de datos, se atiende y se informa.
- 1 persona solicita información sobre la forma de contacto con una Agencia de Zona, se informa.
- 8 personas presentan reclamación por el proceso de selección realizado para la realización de un curso en la Empresa Municipal de Transportes, se les llama por teléfono y se remite carta de disculpa.
- 1 sobre el proceso de selección de un curso, tras evaluar esta reclamación se determina que la actuación ha sido correcta y se informa al ciudadano.





- 1 sobre el perfil de acceso a un Programa de Garantía Juvenil, se constata que la actuación de la Agencia para el Empleo ha sido correcta.
- 1 sobre la no superación del proceso de selección para el acceso a un curso, se revisa la documentación disponible, se constata que la actuación ha sido correcta y se informa sobre los motivos al ciudadano.
- 1 persona por dificultad para comunicar por teléfono con una Agencia de Zona, desde la Agencia de Zona se ponen en contacto con ella.
- 1 por la dificultad de acceso a la información sobre los Programas de la Agencia, se procede a informarla sobre dónde y cómo disponer de ella.
- 2 por fallo en la inscripción a través de la página Web, se procede a la inscripción por teléfono.
- 1 por no haberle facilitado el título obtenido tras realizar un curso, desde el Servicio de Formación se procede a la entrega.
- 1 participante de Taller de Formación y Empleo por desacuerdo en el importe de su nómina que excepcionalmente es atendida puesto que Sugerencias y Reclamaciones no es el medio para su tramitación. Tras revisar su nómina, se concluye que la actuación de la Agencia para el Empleo es correcta.
- 1 reclama no poder contactar telefónicamente con el centro del Paseo de Pontones 10, puesto que no especifica el motivo de la consultase se explica el funcionamiento del servicio de información recogido en la carta de servicios.
- 1 persona reclama haber sido excluida del proceso de selección de un curso, se le informa de que el motivo es que no vive en el municipio de Madrid.
- 1 persona dice no estar de acuerdo con la limitación en el número de Talleres de Formación y Empleo que se pueden solicitar, actuación correcta por parte de la Agencia se le informa de los motivos y otras opciones posibles.
- 1 por el trato recibido en una Agencia de Zona, pedimos disculpas, se inicia protocolo de revisión y vigilancia, se habla con el personal de la Agencia de Zona y se atiende de nuevo a la usuaria.
- 1 persona reclama haber sido expulsada de un curso, se inicia protocolo de revisión y vigilancia, se constata actuación correcta por parte de los responsables y se informa del motivo de su expulsión.
- 1 el enlace a la página Web no funciona, pedimos disculpas, explicamos que se debió a una caída puntual del sistema.
- 1 persona dice no estar de acuerdo con no haber superado el proceso de selección para un curso, se revisa, evalúa y se constata la actuación correcta por parte del Organismo.
- 1 reclamación sobre el acceso a la bolsa de monitores (se admite excepcionalmente pero se informa de que no es el procedimiento), se revisa, evalúa y constata actuación correcta informando a la ciudadana de los motivos.
- 1 Pide alta tras haber solicitado cancelación de datos personales, se le informa del procedimiento a seguir.
- 1 informa sobre situación personal complicada, se explican sobre servicios prestados por la Agencia para el Empleo y formas de acceso.
- 1 por trato recibido en un Taller de Formación y Empleo, se inicia protocolo de revisión y vigilancia y se habla con el personal afectado.
- 3 reclamaciones por la no concesión de beca de estudios, se verifica si el curso se encuentra becado y plazos y si procede se revisa y evalúa la documentación aportada y se constata actuación correcta por parte del servicio afectado.



- 1 reclamación por no haber sido seleccionado para participar en una acción formativa, se revisa y evalúa la documentación y se constata actuación correcta.
- 1 ciudadana manifiesta su disconformidad respecto del comportamiento de operarios de uno de nuestros Talleres de Limpieza, se informa sobre qué son estos programas y cual es su objetivo, además, se habla tanto con los participantes como con los encargados iniciando protocolo de vigilancia.
- 1 por el trato recibido durante la firma del contrato para participar en un Taller de Formación y Empleo, se pide disculpas al usuario y se habla con el personal implicado.
- 1 por retraso en el inicio del módulo de Prácticas no Laborales que es subsanado incorporando a la persona a una plaza.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

### Servicio de Formación Ocupacional

Las medidas puestas en marcha o programadas por el Servicio de Formación ocupacional para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones recibidas en 2019, son las siguientes:

- Mejora de la información facilitada en la página Web tanto de los talleres como de la programación formativa, incluyendo información adicional mediante fichas descriptivas de la acción formativa.
- Diseño de un nuevo sistema de tramitación, concesión e información de las becas que simplificará la tramitación de las mismas y que se implementará en el ejercicio 2020 (a partir del 2º trimestre).
- Estandarización y homogenización en todos los centros de la Agencia para el Empleo de los exámenes de competencias básicas y la realización de cursos a demanda de las personas usuarias en coordinación con los/as Técnicos de Empleo (implantación en 2020).
- Estudio de un sistema de información abierto sobre los procesos de selección y mejora del mismo.
- Programación de las acciones formativas teniendo en cuenta en las sugerencias de la ciudadanía.
- Evaluación, revisión y mejora del proceso de emisión de Diplomas al alumnado al objeto de reducir los tiempos entre la finalización de la acción formativa y su entrega.
- Ampliación del número de cursos por familia profesional a los que las personas candidatas pueden inscribirse, de uno a tres.

### Servicio de Atención Personalizada

Dado que la mayor parte de las reclamaciones están relacionadas con el acceso a la información, durante 2019 se ha hecho un esfuerzo por hacer accesible la información sobre las acciones a todos los técnicos de empleo a través de la página Web de la Agencia



y mediante un boletín informativo diario con las acciones y programas más destacados, así como sesiones informativas entre los/as Técnicos de los servicios de formación y empleo.

Por otro lado de cara a la mejora en la calidad del servicio se han incorporado 5 jefaturas de sección a las Agencias de Zona, mejorando la atención, coordinación y facilitado el seguimiento de los procedimientos, así como la detección de áreas de mejora.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

#### Servicio de Formación Ocupacional

Durante el año 2019 se han documentado todos los procesos y subprocesos evaluados y revisados. Además, se ha realizado una segunda fase de verificación para comprobar que los datos recogidos se apoyan en evidencias, realizando los correspondientes manuales de procedimiento que se encuentran a disposición de todas las personas que desempeñan su trabajo en la Agencia para el Empleo. Esta actualización de los procedimientos ha permitido la simplificación de tareas, evitando duplicidades o planteamientos diferentes ante un mismo hecho facilitando, así, el seguimiento de la gestión atendiendo a criterios de eficiencia y calidad.

De igual forma, el resultado de aplicar un proceso de benchmarking como referencia de buenas prácticas, y del análisis de los cuestionarios que se utilizan para determinar el nivel de satisfacción de alumnado y los participantes en los programas de formación y empleo, se ha conseguido converger en una herramienta única y común, aplicable a todas las actividades, procesos y acciones formativas de la Agencia para el Empleo, que se han implantado, como proyecto piloto, en el segundo semestre de 2019 en varios Centros, lo que nos ha permitido validar la herramienta y mejorar la fase de seguimiento de la calidad de las acciones formativas; facilitando la detección de incidencias que pueden influir en una percepción negativa de las actividades de la Agencia así como los puntos fuertes que detectados en la ejecución y gestión de las acciones formativas.

La implantación, de manera generalizada, de esta nueva herramienta de seguimiento de la calidad en las acciones formativas y actividades de la Agencia para el Empleo viene reforzada con la automatización en la gestión de datos que permitirá reducir tiempos para la resolución de problemas, plantear propuestas de mejora y, lo que es más importante, realizar un riguroso análisis empírico y contrastado en el proceso de seguimiento de resultados, puesto en marcha durante 2019.

La incorporación de una herramienta de evaluación del desempeño, aplicada a personal docente, teniendo en cuenta que el profesorado es un factor clave y determinante para el éxito de nuestras acciones formativas, refuerza nuestra apuesta por orientar la función docente hacia la excelencia.

Se ha definido un procedimiento interno para revisar el desempeño y la ejecución de las tareas en el que confluyen los 3 niveles que pueden validar el grado de satisfacción del docente y la acción formativa.



Teniendo en cuenta la situación de vulnerabilidad de muchas de las personas que acuden a recibir formación en los centros de la Agencia para el Empleo, y con el objeto de dotarles de mayores recursos que faciliten el acceso a nuestros programas formativos se determinó realizar una evaluación, revisión y mejora del procedimiento en el pago de becas, reduciendo plazos y mejorando los procesos de recogida de datos. Durante 2019 se han impulsado nuevos subprocesos de información, presentación y validación.

### **Servicio de Atención Personalizada**

Las medidas tanto de refuerzo de la comunicación como de la incorporación de las Jefaturas de Sección han dado lugar a un mayor número de felicitaciones, sin que el volumen de reclamaciones sea significativo en cuanto al número de atenciones.

En Madrid, a 28 de febrero de 2020

Belén García Díaz  
**Gerente de la Agencia para el Empleo**



**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2019 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

Madrid Salud

---



El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid 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; 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.

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 2019, qué 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.**

Este INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis general de todas las SyR** recibidas en la Unidad Gestora Madrid Salud.
- **Análisis específico** de las tres submaterias que acumulan mayor volumen de SyR:

ÁREAS DE ACTIVIDAD	BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIA SISTEMA SyR
Salud	<b>Adicciones</b>	Adicciones
	<b>Prevención y Promoción de la salud</b>	Prevención y promoción de la salud
	<b>Salud Pública</b>	Plagas Aguas consumo grifo Protección animal Salud ambiental Seguridad alimentaria

- **Análisis de las SyR recibidas**
- **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.

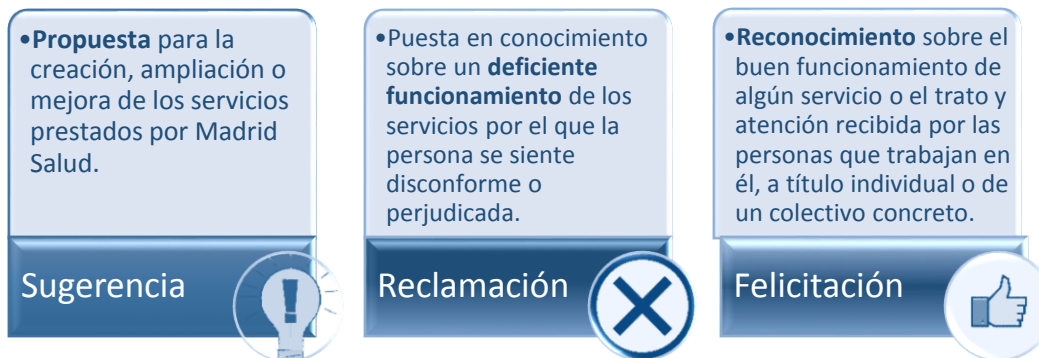


## Tabla de contenido

I.	ANÁLISIS GENERAL DE LAS SyR RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2019 EN LA UNIDAD GESTORA MADRID SALUD. ....	3
A.	ENTRADA.....	3
1.	Tipo de expediente.....	3
2.	Evolución interanual por tipo de expediente.....	6
3.	Canal de entrada.....	6
B.	CLASIFICACIÓN DE LAS SyR.....	7
1.	Materias y submaterias .....	7
2.	Motivos de presentación. ....	8
3.	Localización por Dependencia Municipal.....	11
4.	SyR recibidas según los servicios específicos prestados por Madrid Salud.....	13
C.	TRAMITACIÓN.....	15
1.	Estado de tramitación.....	15
2.	Tiempos de tramitación.....	16
D.	Resultado final de la gestión (motivos de terminación) .....	18
II.	ANÁLISIS ESPECÍFICO. ....	20
A.	ADICIONES.....	20
1.	Análisis de las SyR recibidas .....	20
2.	ÁREAS DE MEJORA identificadas:.....	22
3.	RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2019 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.....	22
4.	RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS aprobadas para su ejecución en 2020 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.....	23
5.	EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2019 .....	23
B.	PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD. ....	24
1.	Análisis de las SyR recibidas .....	24
2.	ÁREAS DE MEJORA identificadas:.....	26
3.	RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2019 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.....	27
C.	SALUD PÚBLICA. ....	28
1.	Análisis de las SyR recibidas .....	28
2.	Departamento de Control de Vectores. ....	32
3.	Departamento de Servicios Veterinarios:.....	32
III.	ANEXO 1: PROTOCOLOS DE TRAMITACIÓN SyR (“NO ADMITIDAS”).....	0
IV.	ANEXO 2: ÁREA DE MEJORA 11 MADRID SALUD.....	0

## I. ANÁLISIS GENERAL DE LAS SyR RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2019 EN LA UNIDAD GESTORA MADRID SALUD.

El Sistema SyR permite a la ciudadanía presentar tres tipos de solicitudes: **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** (SyR), que aportan información sobre la percepción, experiencias y expectativas que tiene respecto al modo de prestación y desarrollo de los servicios y actividades de Madrid Salud y permite detectar áreas en las que se estuviera produciendo un incorrecto funcionamiento e identificar aspectos que pudieran ser mejorados.



A través de este sistema también llegan las **peticiones de información** (PI) que para esta Unidad Gestora son de gran importancia para conocer los intereses e inquietudes de la ciudadanía y la percepción que tienen de nuestra institución y, a su vez, son un instrumento eficaz para dar a conocer los servicios de Madrid Salud.



Este sistema en conjunto contribuye a fomentar la proximidad y participación ciudadana estableciendo un mecanismo de comunicación con retroalimentación recíproca.

### A. ENTRADA

#### 1. Tipo de expediente

En el año 2019 se han gestionado 3.004 expedientes un 240% más que el año anterior.

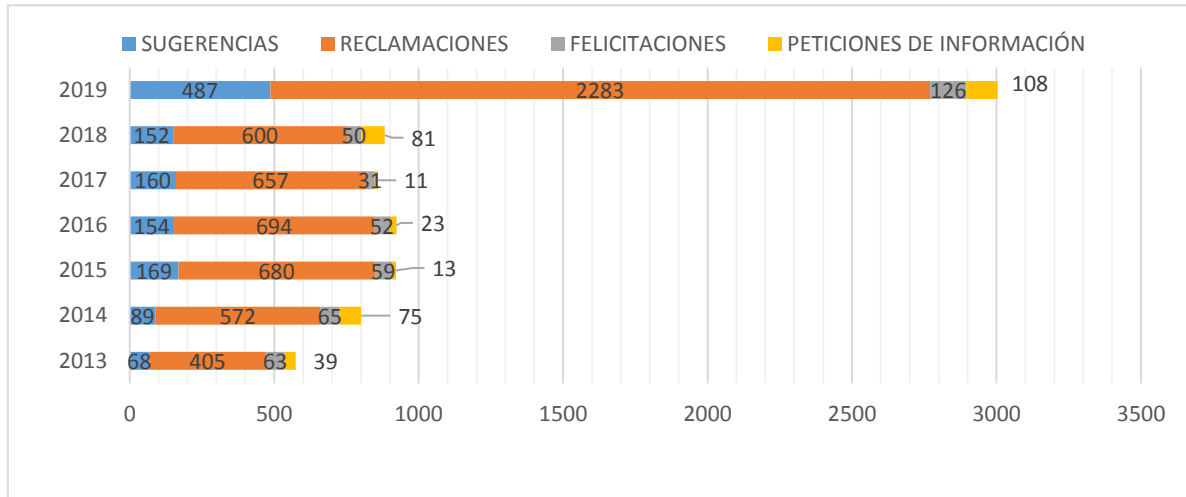
Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
MADRID SALUD	Sugerencia	487
	Reclamación	2.283
	Felicitación	126
	Petición de Información	108
	<b>Total</b>	<b>3.004</b>





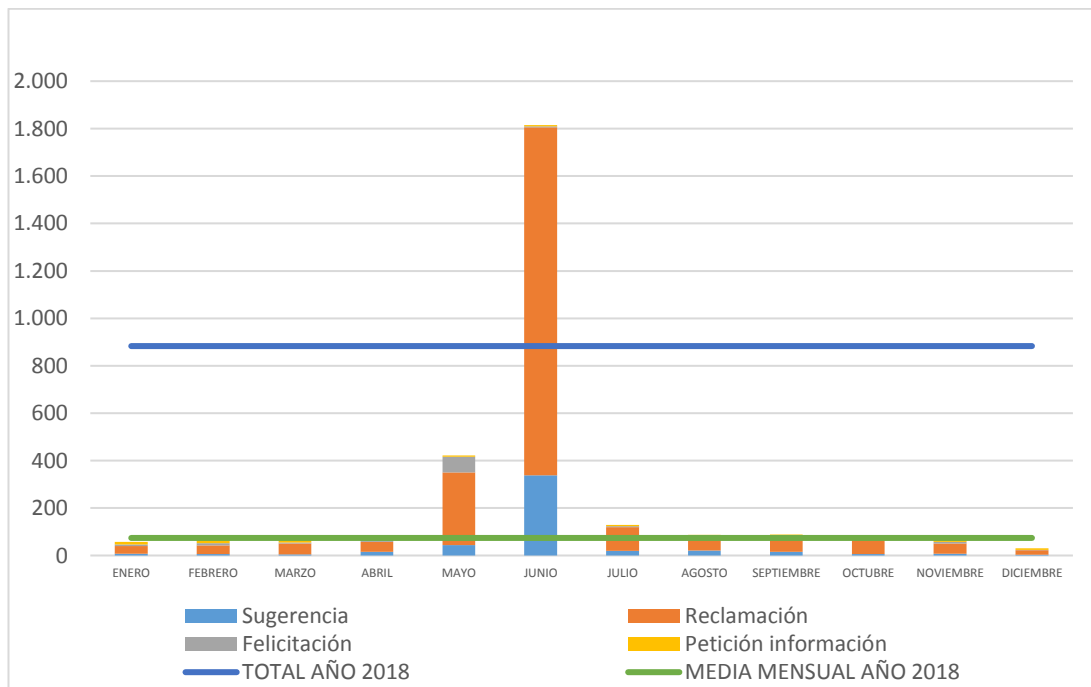
A esta cifra habría que añadir las SyR que, una vez recibidas, se comprueba que no son competencia de Madrid Salud y se devuelven para reasignación; en muchas ocasiones este proceso implica la realización de consultas e incluso la petición de informes a las diferentes unidades hasta aclarar dónde deben ser asignadas para su tramitación.

Nº de solicitudes recibidas en la Unidad Gestora Madrid Salud



El incremento desproporcionado de expedientes en relación con años anteriores ha estado motivado por dos movilizaciones ciudadanas promovidas a través de redes sociales para solicitar actuaciones de Madrid Salud en relación con colonias felinas, y que han supuesto la entrada masiva de unos 2.000 escritos.

Nº de solicitudes recibidas en el año 2019 y comparativa con la media mensual y el total anual del año 2018





Se ha tratado de dos sucesos puntuales que tuvieron lugar, el primero, entre los días 17 y 19 de mayo con la entrada de 334 expedientes que solicitaban la retirada de la colonia felina del mercado de Legazpi que se encontraba en obras, y el otro en la segunda quincena de junio con la llegada de unos 1700 expedientes que reclamaban la renovación de los carnets de capturador/a de gatos.

En el segundo caso, inicialmente se decidió no admitir como SyR los escritos, procedentes en su mayoría de personas que no habían utilizado los servicios de Madrid Salud (solo se emiten 50 carnets de capturador/a de gatos) y que se limitaban a reenviar un texto que recibían a través del enlace al Sistema SyR. El objetivo era evitar que desvirtuaran la interpretación de los datos anuales; posteriormente se nos indicó que sería más conveniente que fueran admitidos. Por lo que una parte de estas SyR aparecen como inadmitidas y el resto tramitadas con normalidad en el sistema, si bien todas las personas recibieron la misma contestación.

En el mes de mayo, en tan solo tres días, se recibieron tantos expedientes como en un semestre habitual, y la entrada del mes de junio duplicó, en una quincena, el número que se suele recibir en un año completo.

Una incidencia de este tipo supuso el colapso de las bandejas de entrada de nuestra Unidad Gestora, dificultando la gestión de las auténticas SyR, y para su resolución se tuvo que contar con la implicación a tiempo completo de toda la plantilla de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de Madrid Salud, incluyendo a las personas que en ese momento estaban asignadas a la Oficina de Asistencia en Materia de Registro, y con el apoyo externo, de personal de la SG de Calidad y Evaluación.

Es importante tener en cuenta este hecho, pues dificulta la interpretación de los datos analizados, especialmente la comparación porcentual con años anteriores, y también repercute en la calidad de los datos recogidos, particularmente en el registro cuidadoso de la localización de la incidencia que no siempre se ha llevado a cabo.

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Tramitada por otro sistema	Contestada	No admitida	Total
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	45	292	150	487
	Reclamación	224	1.250	809	2.283
	Felicitación	0	123	3	126
	<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>1.665</b>	<b>962</b>	<b>2.896</b>
Petición de Información	Petición información	0	102	6	108
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>102</b>	<b>6</b>	<b>108</b>
<b>Total</b>		<b>269</b>	<b>1.767</b>	<b>968</b>	<b>3.004</b>

El 58,82% de los expedientes que llegan a través del Sistema SyR son realmente sugerencias, reclamaciones, felicitaciones o peticiones de información, el resto se corresponde con otro tipo de solicitudes contemplado en la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica (Título III. Artículo 22.3):

*El Ayuntamiento de Madrid Habilitará otros sistemas de gestión diferentes a las sugerencias y reclamaciones para la resolución de incidencias, avisos puntuales o demandas de servicio concretas.*

Es frecuente recibir avisos o peticiones concretas de servicios que habiendo entrado a través del 010 son dadas de alta como reclamaciones en el Sistema SyR.



Por ello, y con el objetivo de obtener una información fiable y de calidad, a partir de los datos aportados por el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, se han llevado a cabo tres acciones fundamentalmente encaminadas a discriminar las SyR de otro tipo de solicitudes que llegan por esta vía:

- **Derivación a Avisos Madrid** de todas las SyR cuyo contenido se corresponde con un aviso/denuncia por ratas o cucarachas. Los expedientes aparecen en las tablas de datos como "Tramitadas por otro sistema".
- Elaboración de **protocolos de tramitación SyR**, en coordinación con la SG de Salud Pública y los departamentos implicados, para la correcta tramitación de las SyR cuyo contenido se corresponde con avisos/denuncias por plaga de palomas, avispas o mosquitos, insalubridad, incidencias en el agua de consumo o colonias felinas sin gestionar, y otras demandas de servicio concretas "no admitidas". [\(ANEXO 1\)](#). Todas las SyR inadmitidas son derivadas al departamento correspondiente para que se ocupe de la tramitación de la incidencia comunicada y se contesta a la persona interesada informando de la gestión realizada.
- Solicitud del **cambio de procedimiento** para aquellas sugerencias y reclamaciones cuyo contenido se corresponde con una petición de información a Madrid Salud.

## 2. Evolución interanual por tipo de expediente

Tipo Expediente	2017	2018	2019	% Evolución 2019 / 2018
Sugerencia	160	152	487	220,39%
Reclamación	657	600	2.283	280,50%
Felicitación	31	50	126	152%
Petición Información	11	81	108	33,33%
<b>Total</b>	<b>859</b>	<b>883</b>	<b>3.004</b>	<b>240,20%</b>

En el año 2019 ha habido un incremento generalizado de todos los expedientes, ya se han mencionado las razones que explican el aumento de sugerencias y reclamaciones.

Con las acciones de mejora implantadas, las felicitaciones tramitadas por el sistema SyR se han ampliado un 152% respecto al año anterior, y un 33% las peticiones de información.

## 3. Canal de entrada.

El canal preferido por la ciudadanía para realizar una SyR sigue siendo el telemático, utilizado en el 87.98% de los casos.

También se han incrementado las solicitudes tramitadas a través del correo electrónico y del teléfono 010.

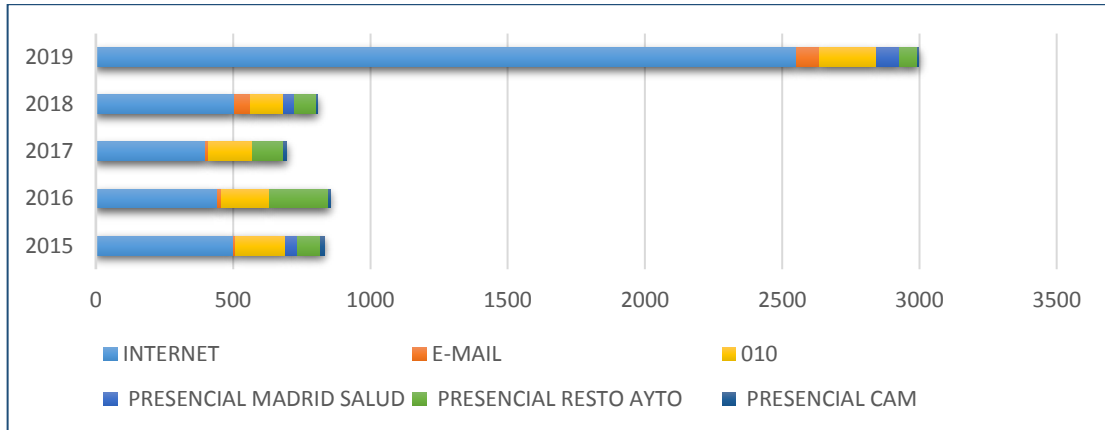
Unidad	Tipo Canal de entrada	Número Solicitudes	% Total
MADRID SALUD	Telemático	2.637	87,78
	Teléfono 010	205	6,82
	Presencial	156	5,19
	<b>Total</b>	<b>802</b>	<b>100</b>

Porcentualmente hay una disminución del canal presencial, sin embargo el número de expedientes recibidos por este canal supera al de años anteriores.

Con la incorporación al sistema SyR de todos los correos electrónicos recibidos referidos a estos contenidos, se han incrementado las entradas por el canal e-mail un 44% respecto al año anterior.



Canal de entrada SyR y Peticiones de información (nº de solicitudes)



## B. CLASIFICACIÓN DE LAS SyR

### 1. Materias y submaterias

Las principales unidades receptoras de SyR continúan siendo el Departamento de Control de Vectores (Plagas), el Departamento de Servicios Veterinarios (Protección Animal) y el Servicio de Prevención y Promoción de la Salud.

Materia	Submateria	Tramitada por otro sistema	Contestada	No admitida	Total
Atención Ciudadanía	Página Web	0	3	0	3
	SyR	0	4	0	4
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
Salud	Prevención y Promoción de la Salud	0	134	10	144
	Salud Ambiental	0	7	14	21
	Plagas	269	82	120	471
	Protección animal	0	1.394	811	2.205
	Seguridad Alimentaria	0	2	0	2
	Aguas consumo grifo	0	0	1	1
	Adicciones	0	38	6	44
	Expedientes sancionadores	0	1	0	1
	<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>1.658</b>	<b>962</b>	<b>2.889</b>
<b>Total</b>		<b>269</b>	<b>1.665</b>	<b>962</b>	<b>2.896</b>

Todos los avisos por plagas de ratas y cucarachas se han derivado a Avisos Madrid, por lo que 269 aparecen como tramitadas por otro sistema.

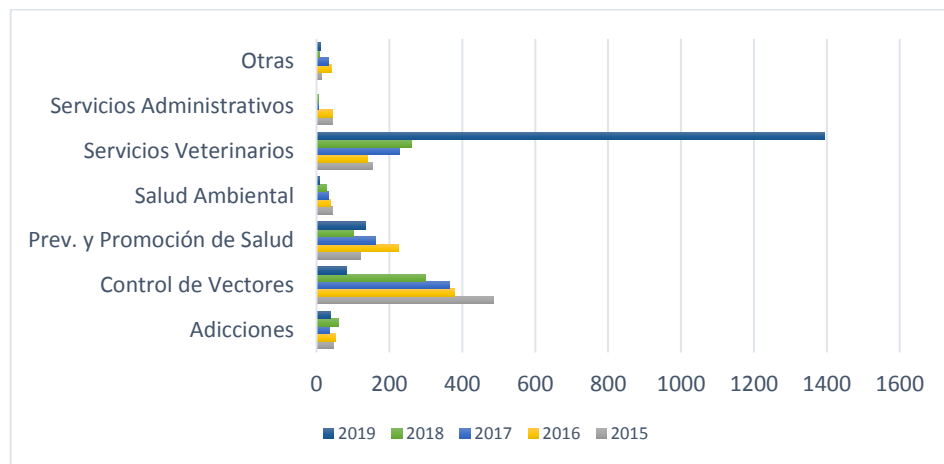
No se han admitido las SyR que estaban repetidas o eran reiterativas ni aquellas cuyo contenido era un aviso/denuncia o petición de servicios concretos.

Una parte de las SyR no admitidas en Protección Animal se corresponden con la petición masiva de renovación de carnets, el resto son avisos por colonia felina sin gestionar.

Respecto al año anterior, las SyR relacionadas con Adicciones han disminuido un 36%, las de Salud Ambiental un 75% y las de Control de Vectores un 73%, y se han incrementado las de Prevención y Promoción de la Salud un 33% y las de Protección Animal en un 436%, en este último caso fundamentalmente por los incidentes ya mencionados.

La puesta en marcha de la aplicación de Avisos Madrid y la posibilidad de inadmitir en PLATEA las SyR cuyo contenido no se corresponde con esta funcionalidad ha sido clave para poder discriminar las verdaderas reclamaciones referidas a Control de Vectores y otros servicios como Protección Animal, Salud Ambiental y Aguas de Consumo de Grifo.

N.º de expedientes SyR recibidos por dependencia y año (\*)



(\*) Solo se han computado las contestadas, se han descontado las inadmitidas y las tramitadas por otro sistema.

## 2. Motivos de presentación.

En el análisis de los motivos que dan lugar a la presentación de una SyR la principal dificultad que nos encontramos es la interpretación de las categorías utilizadas, que son las disponibles en PLATEA, y no siempre adecuadas a los servicios que presta Madrid Salud.

En los datos referidos a reclamaciones y sugerencias hay que desestimar las solicitudes referidas a “Espacio público: retirada” por referirse a los avisos que entraron antes de la puesta en marcha de los protocolos de inadmisión. En las felicitaciones se refiere a los agradecimientos por la atención prestada los avisos.

### a) Motivos de presentación: reclamaciones

El principal motivo tiene que ver con la **normativa**; esta categoría habitualmente se utiliza para aquellas reclamaciones en las que la ciudadanía muestra su desacuerdo con las ordenanzas municipales, fundamentalmente la Ordenanza Reguladora de la Tenencia y Protección de los Animales (horarios para pasear perros sueltos, obligatoriedad de llevar bozal, requisitos perros potencialmente peligrosos, etc.) pero este año además se ha utilizado con los expedientes que reclamaban la renovación de carnets de capturador/a de gatos, por ello se ha incrementado de las 16 del año anterior a las 1.015 de este.

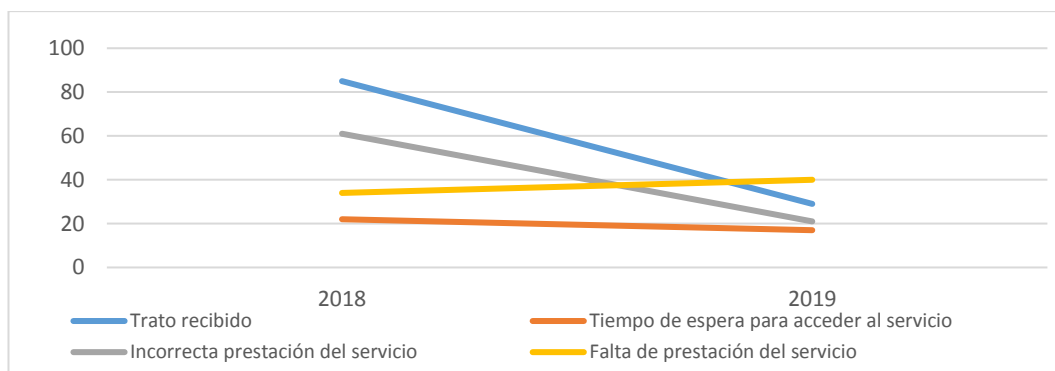


Motivo presentación reclamaciones 2019	Número Solicitudes
1.1. Instalaciones y equipamiento	2
1.3. Barreras arquitectónicas	3
1.4. Confidencialidad	1
1.5. Seguridad	1
1.6. Limpieza	2
1.7. Mantenimiento y obras	5
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	1
2.1. Disponibilidad de personal	11
2.2. Trato recibido	29
2.3. Conocimientos del personal	2
3.1. Horarios de atención	2
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	17
3.4. Organización – planificación	11
3.5. Procedimientos y plazos	4
4.1. Facilidad de acceso al servicio	11
4.2. Falta de prestación del servicio	40
4.3. Incorrecta prestación del servicio	21
4.4. Solicitud nuevo servicio	6
4.6. Disconformidad con la actividad	9
5. Eficiencia	5
6. Normativa	1.015
7. Protección de Datos	1
8. No resolución SYR previa	1
9.3 Espacio público: Retirada	56

En siguiente lugar tenemos los escritos relacionados con la prestación de servicios (**falta de prestación del servicio, trato recibido, incorrecta prestación del servicio y tiempo de espera para acceder al servicio**), con un total de 107 y que supone una disminución del 47% respecto al año anterior.

Las reclamaciones por **trato inadecuado** han descendido notablemente, pasando de las 85 que hubo el año anterior a las 29 actuales. Igualmente reseñable es la disminución de las reclamaciones recibidas por **incorrecta prestación del servicio**.

Evolución del nº de reclamaciones por principales motivos.



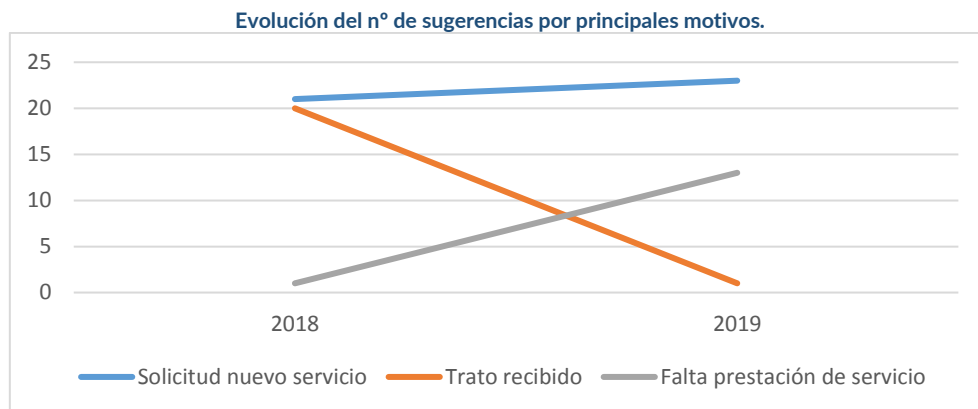
Las barreras de acceso a los servicios (**disponibilidad de personal y facilidad de acceso al servicio**) han motivado 22 reclamaciones, un 33% menos que el año anterior, se incrementan las reclamaciones por la **organización-planificación** que han pasado de 3 a 11.

**b) Motivos de presentación: sugerencias**

El principal motivo sugerido tiene que ver con la **normativa** (ya explicado en el apartado anterior).

El siguiente motivo en frecuencia es el relacionado con propuestas relativas a la **solicitud de un nuevo servicio**, que se mantiene como el año anterior y la **falta de prestación de servicios** que cobra protagonismo por las dificultades en la reposición de la plantilla.

Prácticamente desaparecen las sugerencias relativas al **trato recibido**, de las que solo hemos tenido una.



Motivo presentación sugerencias 2019	Número solicitudes
1.1. Instalaciones y equipamiento	4
1.2. Accesibilidad	1
1.5 Seguridad	1
1.7. Mantenimiento y obras	1
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	2
1.9. Material	1
2.1. Disponibilidad de personal	1
2.2. Trato recibido	1
2.3. Conocimientos del personal	1
3.4. Organización – planificación	3
3.5. Procedimientos y plazos	2
4.1. Facilidad de acceso al servicio	1
4.2. Falta de prestación del servicio	13
4.3. Incorrecta prestación del servicio	4
4.4. Solicitud nuevo servicio	23
4.5. Tasas y precio del servicio	1
4.6. Disconformidad con la actividad	2
6. Normativa	225
9.2 Espacio público: Instalación	1
9.3 Espacio público: Retirada	6

**c) Motivos de presentación: felicitaciones**

Las felicitaciones que han llegado a Madrid Salud a través del Sistema SyR se han triplicado respecto año anterior, y fundamentalmente hacen referencia a la buena



organización de los servicios, el buen trato recibido y la calidad de la atención (conocimientos del personal y eficiencia).

Motivo felicitaciones 2019	Número Solicitudes
1.9. Material	1
2.1. Disponibilidad de personal	3
2.2. Trato recibido	39
2.3. Conocimientos del personal	12
3.1. Horarios de atención	1
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
3.3. Tiempo de atención	6
3.4. Organización – planificación	64
4.4. Solicitud nuevo servicio	1
5. Eficiencia	8
9.3 Espacio público: Retirada	4

### 3. Localización por Dependencia Municipal

Se han incorporado a PLATEA nuevas categorías para poder reflejar la localización de la incidencia de todas las solicitudes, sin embargo este año el nº de SyR que aparecen como valor nulo en origen es muy elevado (31% en reclamaciones, 27% en sugerencias y 1'6% en felicitaciones), lo que dificulta ubicar los escritos en la dependencia correspondiente.

Sobre los datos disponibles, las dependencias que acumulan **más de 10 reclamaciones** son el Centro de Protección Animal, el Departamento de Control de Vectores, el CMS Internacional, el CAD de Arganzuela y otras dependencias de Adicciones.

Las **sugerencias** se dirigen fundamentalmente al Departamento de Servicios Veterinarios y al CMS Ciudad Lineal.

En el mes de junio entraron 16 expedientes, entre sugerencias y reclamaciones, para el CMS Ciudad Lineal, pidiendo la continuidad de un taller de actividad física para mayores que finalizaba por la jubilación del monitor.

Y las **felicitaciones** al centro de Protección Animal, al Centro de Salud Internacional, al Centro de Diagnóstico Médico, el Laboratorio de Análisis Clínicos y el Centro de Control de Vectores.

SUGERENCIAS 2019	Número Solicitudes*
VALOR NULO EN ORIGEN	79
CMS Chamberí	1
CMS Ciudad Lineal	13
CMS Puente de Vallecas	1
Centro de Protección Animal	171
Centro Madrid Salud Internacional	2
Centro de Diagnóstico Médico	6
Laboratorio de Análisis Clínicos	1
Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	1
Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	3
Adicciones: Prevención	1
Salud Ambiental	1
Control de Vectores	9
Unidad Técnica de Comunicación	3

\*Se han excluido las SyR inadmitidas y las tramitadas por otro sistema.





RECLAMACIONES 2019	Número Solicitudes*
VALOR NULO EN ORIGEN	390
CMS Arganzuela	4
CMS Carabanchel	1
CMS Ciudad Lineal	5
CMS Fuencarral	2
CMS Hortaleza	3
CMS Latina	2
CMS Puente de Vallecas	4
CMS San Blas	1
CMS Tetuán	2
CMS Usera	1
CMS Villa de Vallecas	1
CMS Vicálvaro	2
CMS Villaverde	1
CAD Arganzuela	10
CAD Latina	1
CAD San Blas	2
CAD Tetuán	1
CAD Vallecas	3
CAD Villaverde	4
Centro de Protección Animal	694
Centro Madrid Salud Internacional	18
Centro de diagnóstico Médico	2
Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	7
Centro de Madrid Salud Joven	2
Centro de Salud Bucodental	1
Otras Dependencias de Adicciones	11
Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	1
Adicciones: Prevención	1
Adicciones: Asistencia	1
Adicciones: Reinserción	1
Salud Ambiental	4
Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda	1
Control de Vectores	64
Oficina Atención Ciudadanía	2

\* Se han excluido las SyR inadmitidas y las tramitadas por otro sistema.

\*Se han excluido las SyR inadmitidas y las tramitadas por otro sistema.

FELICITACIONES 2019	Número Solicitudes*
VALOR NULO EN ORIGEN	2
CMS Carabanchel	1
CMS Centro	1
CMS Chamberí	1
CMS Fuencarral	1
CMS Hortaleza	1
CMS Puente de Vallecas	2
CMS Retiro	1
CMS Tetuán	2
CMS Usera	1
CMS Villaverde	1
CAD Latina	1
CAD San Blas	2
Centro de Protección Animal	62
Centro Madrid Salud Internacional	9
Centro de Diagnóstico Médico	9
Laboratorio de Análisis Clínicos	9
Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	3
Centro de Salud Bucodental	2
Seguridad Alimentaria	2
Salud Ambiental	1
Control de Vectores	6
Oficina Atención Ciudadanía	2
Unidad Técnica de Comunicación	1

\*Se han excluido las SyR inadmitidas y las tramitadas por otro sistema.



#### 4. SyR recibidas según los servicios específicos prestados por Madrid Salud

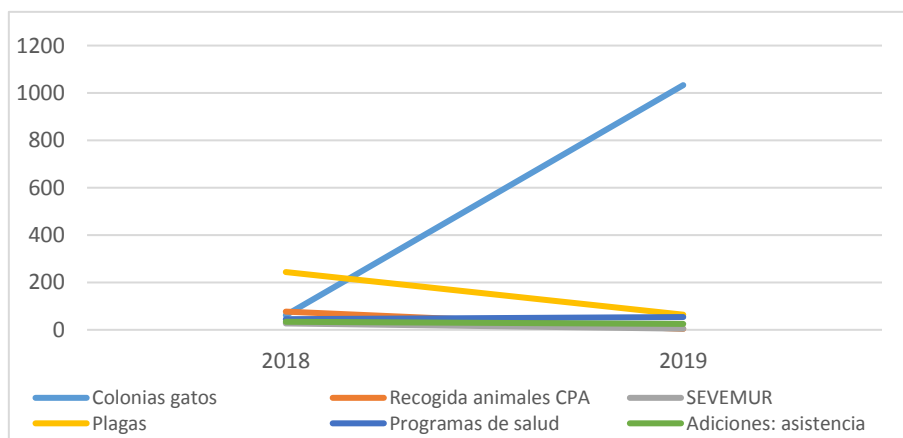
Analizando los servicios específicos que son motivo de reclamación, sugerencia o felicitación encontramos lo siguiente:

##### a) Reclamaciones según servicios:

Destaca el incremento de reclamaciones relacionado con las colonias felinas, motivado en su mayoría por las movilizaciones en redes sociales, y la disminución de reclamaciones al control de vectores (plagas) por la puesta en marcha de las acciones encaminadas a discriminar las verdaderas reclamaciones.

Tipo	Submateria	Servicio prestado	Número Expedientes
Reclamación 2019	SYR	Atención Ciudadanía	2
	Prevención y Promoción de la Salud	Programas de Salud	54
		Contenido generalista	8
	Salud Ambiental	Salubridad y habitabilidad	2
		Contenido generalista	3
	Plagas	Contenido generalista	64
		Adopción	3
	Protección Animal	Recogida de animales CPA	4
		Información, vacunación e identificación	1
		Contenido generalista	29
		Colonias estables de gatos	1.035
		Atención personal	1
		SEVEMUR	5
		Entrega de animales en CPA	4
		Adicciones	VALOR NULO EN ORIGEN
	Adicciones - Prevención		1
	Adicciones - Asistencia		25
	Adicciones - Reinserción		7
	Expedientes sancionadores	Consumo de Alcohol en vía pública	1

Evolución de las SyR recibidas en los principales servicios



Las reclamaciones referidas a Prevención y Promoción de la Salud se debieron a las dificultades para contactar con algunos Centros Municipales de Salud Comunitaria o el



Centro de Salud Internacional para conseguir una cita, demoras y cancelación de citas, la falta de profesionales en los centros, la desaparición del programa de atención a la mujer adulta-menopausia , así como del taller de actividad física para mayores en un CMSc, la forma de pago en Salud Internacional, el trato recibido y sobre la rampa de acceso a uno de los centros.

Y en Adicciones las reclamaciones se han producido fundamentalmente en relación con los CAD por discrepancias con la terapia prescrita, la falta de profesionales y avería en las instalaciones.

**b) Sugerencias según servicios:**

Tipo	Submateria	Servicio prestado 2019	Número Expedientes
Sugerencia	Página Web	Comunicación	3
	Prevención y Promoción Salud	Programas de Salud	26
		Contenido generalista	2
	Salud Ambiental	Contenido generalista	1
	Plagas	Plagas - Contenido generalista	10
	Protección Animal	Adopción	1
		Recogida de animales CPA	1
		Registro de animales potencialmente peligrosos	1
		Colonias estables de gatos	226
		SEVEMUR)j	1
		Protección animal - Contenido generalista	19
Adicciones	Prevención	1	

Se han recibido sugerencias relativas a los programas de salud del Servicio de Prevención y Promoción de la Salud (SPPS): ampliación, modificación de actividades, implantación de nuevos programas y servicios, mejoras en la citación y forma de pago en Salud Internacional o relativas a la falta de personal en los centros.

En relación con el Departamento de Servicios Veterinarios las sugerencias tienen que ver fundamentalmente con la renovación de los carnets de capturador/a, la realización de campañas de concienciación y cartelería y modificaciones en la ordenanza relativas a los periodos de tiempo en los que se pueden pasear animales sueltos.

Para Adicciones ha llegado una sugerencia proponiendo la realización de campañas de sensibilización y prevención.

**c) Felicitaciones según servicios:**

Las felicitaciones recibidas tienen que ver con la atención en los centros y el servicio recibido, algunos talleres como el de Relajación Consciente y también con la gestión realizada por el Centro de Protección Animal con la colonia felina del mercado de Legazpi.



Tipo	Submateria	Servicio prestado	Número Expedientes
Felicitación	SYR	Atención Ciudadanía	2
	Prevención y Promoción de la Salud	Programas de Salud	30
		Contenido generalista	14
	Salud Ambiental	Contenido generalista	1
	Plagas	Contenido generalista	8
	Protección animal	Adopción	1
		Colonias estables de gatos	60
		SEVEMUR	1
		Comunicación	1
	Seguridad Alimentaria	Seguridad Alimentaria	2
	Adicciones	Asistencia	2
Gestión Adicciones		1	

## C. TRAMITACIÓN

### 1. Estado de tramitación

El 100% de las SyR que llegan a la Unidad Gestora Madrid Salud se contesta.

En 77 ocasiones la respuesta también se ha remitido por correo postal, certificado en los casos que por su naturaleza así lo han requerido.

Todas las SyR que se reciben en esta Unidad Gestora son remitidas a las personas responsables de cada unidad para que conozcan e investiguen el hecho que la motiva; se les solicita un informe en el que se explique lo ocurrido y se detalle la subsanación o las medidas correctoras adoptadas en caso necesario. Con este informe se elabora la contestación a la ciudadanía.

El seguimiento a lo largo del año de las SyR recibidas es una de las acciones que se propuso en Madrid Salud tras la autoevaluación CAF 2017, en concreto en el **Área de Mejora 11: Analizar el contenido de las Sugerencias y Reclamaciones para implementar mejoras en los servicios.** [\(ANEXO 2\)](#)

Se acordó que a partir del año 2018, desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC\_MS) se aportase trimestralmente información sobre el número de expedientes recibidos en cada Subdirección General, y los motivos de los mismos, con el objetivo de facilitar la identificación de las unidades con más de 10 escritos al año y así favorecer la propuesta y/o implantación de medidas relativas a las áreas de mejora detectadas. (Cumplimiento del compromiso de calidad nº 6 de la Carta de Servicios del Sistema SyR).

Un vez finalizado el año se solicita a cada Subdirección General información sobre las medidas de mejora que han adoptado para incluirlas en el informe de evaluación anual de las sugerencias y reclamaciones.

El 41,18% de los expedientes recibidos no era una SyR ni una PI; 269 se remitieron a Avisos Madrid, al tratarse de un aviso/denuncia por ratas o cucarachas y 968 fueron inadmitidas.

El 87,4% de los expedientes no admitidos como SyR contenían otro tipo de solicitudes que fueron remitidas a la unidad correspondiente y se contestó informando sobre los trámites



realizados. El resto de SyR inadmitidas (duplicadas, carentes de datos, etc.) también fueron contestadas.

Procedimiento	Tipo Expediente	Causa Inadmisión	Número Solicitudes
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	12
		Reiterativa o repetitiva	5
		No es SYR	132
		Inadmisión falta de datos para AVISOS Madrid	1
	Reclamación	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	52
		No es competencia del Ayuntamiento	0
		Reiterativa o repetitiva	38
		Desistida	1
		Carácter insultante	1
		No es SYR	713
		Inadmisión falta de datos para AVISOS Madrid	4
	Felicitación	Reiterativa o repetitiva	2
		No es SYR	1
Petición de Información	Petición información	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	4
		Reiterativa o repetitiva	1
		No es SYR	1
<b>Total</b>			<b>968</b>

## 2. Tiempos de tramitación

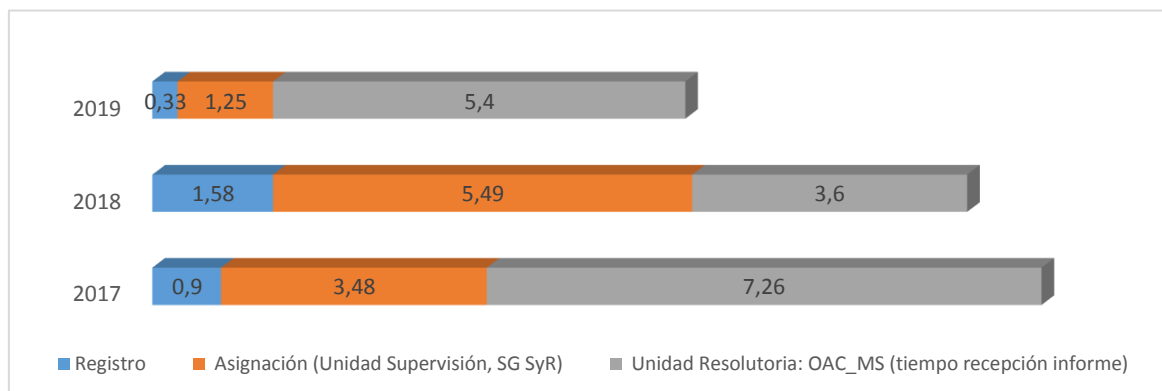
El tiempo de tramitación de una SyR incluye la suma del tiempo desde que es presentada hasta que se registra (registro), el tiempo que pasa en la Unidad de Supervisión hasta que es asignada a Madrid Salud (asignación), y el tiempo que transcurre entre la solicitud del informe a la unidad implicada y la recepción del mismo y elaboración de la respuesta (unidad resolutoria).

Madrid Salud tiene unos compromisos en cuanto al tiempo de respuesta mucho más exigente que los que marca la carta de Servicios del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid, habiéndose previsto en el Plan de Actuación para el año 2019 un tiempo medio total de tramitación de 15 días, 10 días desde que la SyR es asignada a Madrid Salud.

Este año, el tiempo medio de tramitación de las SyR ha sido de 6,66 días naturales, 5,40 días desde que llega a Madrid Salud.

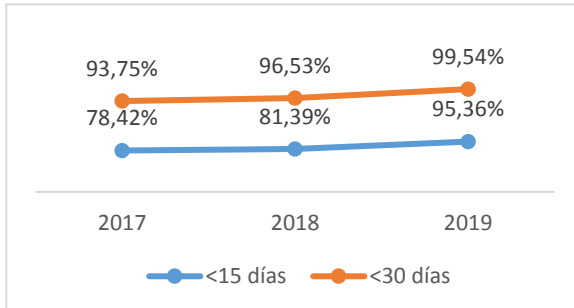
La disminución de los tiempos de registro y asignación ha repercutido positivamente en el tiempo total. Este año se incorporaron los avisos por gatos en el listado de asignación directa de PLATEA

Tiempos medios de tramitación de una SyR en la Unidad Gestora Madrid Salud (días naturales). Año 2019.





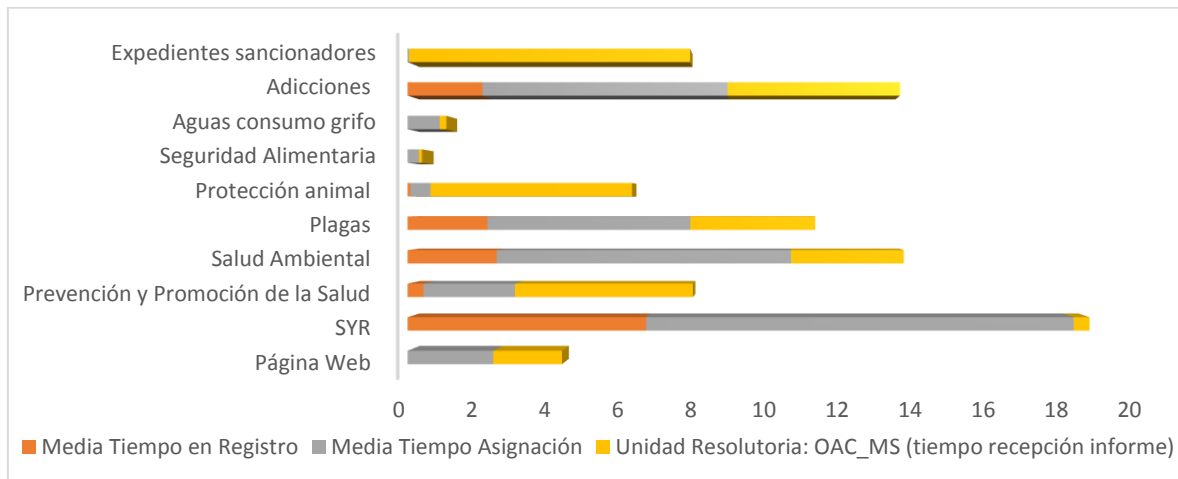
El 95,36% de las SyR se ha contestado antes de 15 días tras su presentación y el 99,54% antes de los 30 días.



Ha habido un incremento importante de las SyR contestadas antes de 15 días, posiblemente relacionado con el gran número de expedientes que se contestaron con respuesta tipo en relación con los incidentes de las colonias felinas.

Los tiempos de tramitación varían para los diferentes servicios, siendo el tiempo medio que se tarda en recibir un informe para la elaboración de una contestación de 5,40 días naturales.

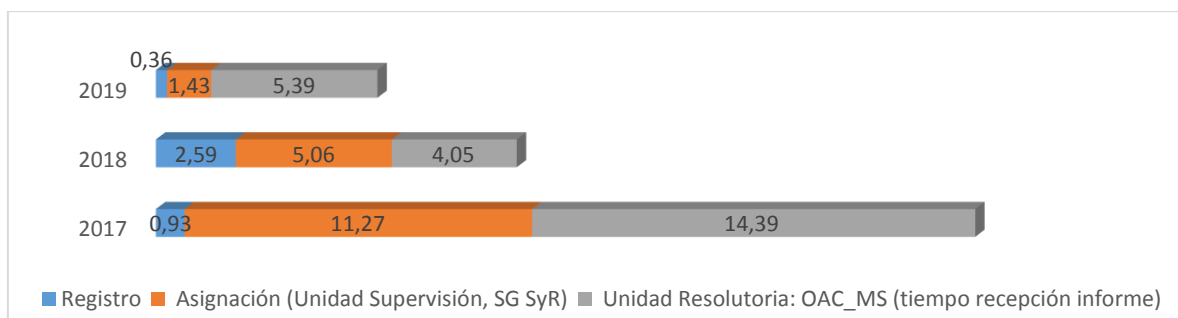
Tiempos medios de tramitación de una SyR Año 2019



En las Peticiones de Información tiempo medio de tramitación de las ha sido de 6,98 días naturales, 5,40 días desde que llega a Madrid Salud. El 72,22% se ha contestado antes de 15 días y el 97,22% antes de 30.

Ha habido una reducción notable en los tiempos de tramitación de estos expedientes, especialmente en los tiempos de asignación, gracias a la coordinación con la Unidad de Supervisión de Atención a la Ciudadanía.

Tiempos medios de tramitación de una PI en la Unidad Gestora Madrid Salud (días naturales). Año 2019.



#### D. Resultado final de la gestión (motivos de terminación)

La mayoría de las SyR han generado una actuación posterior, relacionada fundamentalmente con la renovación de los carnets de capturador de gato o con medidas correctoras. Hay un 4% en el que no es posible lo que solicita o se plantean cuestiones a tener en cuenta en un futuro, especialmente las que tienen que ver con propuestas de revisión de las ordenanzas.

En el resto de situaciones se comprueba la incidencia o anomalía y se trata de subsanar.

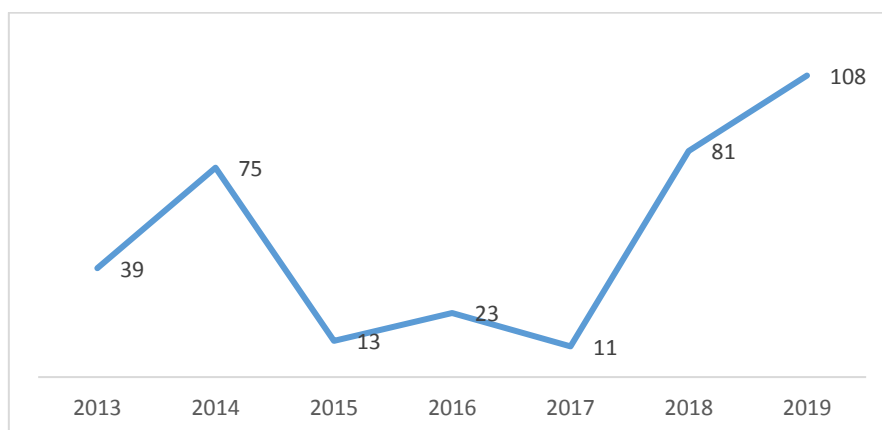
Motivo Terminación	Número Solicitudes	%
1. Agradecimiento felicitación	123	7,39%
2.1 Actuación incorrecta y en la reclamación no se puede solucionar	5	0,30%
2.2 Actuación incorrecta y solucionado tras la reclamación	11	0,66%
3. Actuación correcta	73	4,38%
4. Actuación no contrastable	8	0,48%
5. Futuros estudios	17	1,02%
6. No es posible lo que solicita	53	3,18%
7. No actuación	7	0,42%
8. Actuación	1.368	82,16%

Las felicitaciones se han trasladado a las unidades y personas aludidas, y se han enviado 14 expedientes a la Subdirección General de Recursos Humanos de Madrid Salud en cumplimiento del Artículo 25.5 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica:

*La felicitación que haga referencia expresa al correcto desempeño profesional de cualquier empleada pública o empleado público será comunicada al órgano competente en materia de recursos humanos para la incorporación, en su caso, en su expediente personal.*

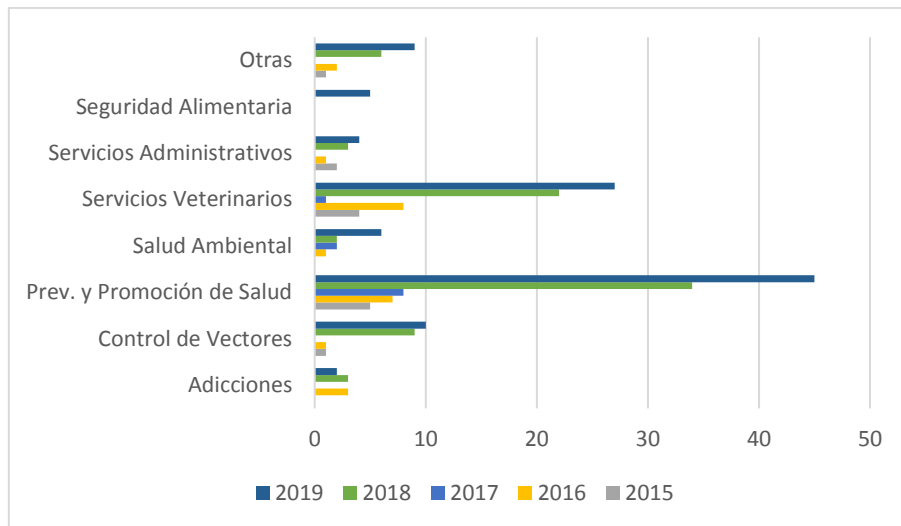
Las Peticiones de Información relacionadas con los servicios prestados por Madrid Salud se han incrementado un 33,33%, consolidando la tendencia de crecimiento que se inició con las medidas puestas en marcha el año anterior.

Evolución interanual del número de PI recibidas en la unidad Gestora Madrid Salud.



Las unidades que han recibido un número mayor de PI han sido el Servicio de Prevención y Promoción de la Salud, el Departamento de Servicios Veterinarios y el Departamento de Control de Vectores.

Peticiones de Información por dependencia y año.



Y los temas por los que se ha interesado la ciudadanía han sido:

- Adicciones: materiales prevención de drogas.
- Contratación: becas de formación e investigación.
- Control de Vectores: chinches en domicilio, medida ante la proliferación de palomas en espacios comunes, avispas en fachada, riesgos para la salud derivados de la galeruca del olmo, actuación ante alimentadores de palomas en vía pública, normativa de mantenimiento de palomares.
- Prevención y Promoción de la Salud: publicaciones de Madrid Salud, procedimiento para pedir una cita, enfermería escolar, realización de prácticas y colaboraciones en CMSc, talleres (mindfulness, relajación consciente), servicios de ginecología, planificación familiar y salud mental, vacunación VPH y del viajero, talleres en centros educativos.
- Protección animal: consultas veterinarias, gestión de colonias felinas.
- Recursos Humanos: publicaciones y convocatorias de plazas para trabajar en Madrid Salud.
- Salud Ambiental: composición del agua del grifo, plomo en tuberías de agua de consumo, salubridad en viviendas.
- Servicios Administrativos: expedientes sancionadores por consumo de alcohol en vía pública (tramitación, estado multa).
- Web Madrid Salud: Encuesta de Salud de la Ciudad de Madrid, recursos para el entrenamiento de memoria.





## II. ANÁLISIS ESPECÍFICO.

### A. ADICIONES.

#### 1. Análisis de las SyR recibidas

Se han recibido 44 expedientes relacionados con Adiciones, de ellas 6 no fueron admitidas por estar repetidas o ser reiterativas. Se contestaron informando de este hecho y del número de SyR con el que iban a ser contestadas.

El principal motivo de reclamación tiene que ver con el trato recibido, también han sido motivadas por cuestiones relacionadas con la falta de personal en los centros (disponibilidad de personal, horarios de atención, eficiencia, tiempo de espera para acceder al servicio o incorrecta prestación del servicio).

Otro grupo de reclamaciones se relacionaron con aspectos físicos de las dependencias (Instalaciones y equipamiento, limpieza y mantenimiento y obras).

Una reclamación fue especialmente atendida por hacer referencia a temas de confidencialidad y protección de datos, así como la sugerencia que solicitaba la realización de campañas informativas y de prevención de adicciones.

Destacar que las felicitaciones hacen referencia a la atención y trato recibido.

Tipo Expediente	Motivo SyR ADICCIONES 2019			Total
		Contestada	No admitida	
Sugerencia	SIN MOTIVO	0	1	1
	4.4. Solicitud nuevo servicio	1	0	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Reclamación	SIN MOTIVO	0	5	5
	1.1. Instalaciones y equipamiento	1	0	1
	1.4. Confidencialidad	1	0	1
	1.6. Limpieza	1	0	1
	1.7. Mantenimiento y obras	3	0	3
	2.1. Disponibilidad de personal	3	0	3
	2.2. Trato recibido	12	0	12
	2.3. Conocimientos del personal	1	0	1
	3.1. Horarios de atención	2	0	2
	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	2	0	2
	4.2. Falta de prestación del servicio	1	0	1
	4.3. Incorrecta prestación del servicio	3	0	3
	4.6. Disconformidad con la actividad	3	0	3
	5. Eficiencia	1	0	1
	<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>5</b>	<b>39</b>
Felicitación	2.2. Trato recibido	3	0	3
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>		<b>38</b>	<b>6</b>	<b>44</b>



Hay que tener en cuenta que son múltiples las dependencias en las que se presta este tipo de servicios, y analizando este factor vemos que hay una concentración de SyR en el CAD de Arganzuela, el resto de centros no alcanzan un número reseñable.

Tipo Expediente	Dependencia Municipal	Motivo SyR ADICIONES 2019	Contestada	No admitida	Total
Sugerencia	VALOR NULO EN ORIGEN	SIN MOTIVO	0	1	1
	Adicciones: Prevención	4.4. Solicitud nuevo servicio	1	0	1
	<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Reclamación	VALOR NULO EN ORIGEN	SIN MOTIVO	0	4	4
	CAD Arganzuela	1.1. Instalaciones y equipamiento	1	0	1
		2.1. Disponibilidad de personal	2	0	2
		2.2. Trato recibido	1	0	1
		3.1. Horarios de atención	2	0	2
		3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1	0	1
		4.3. Incorrecta prestación del servicio	2	0	2
		5. Eficiencia	1	0	1
	CAD Latina	2.3. Conocimientos del personal	1	0	1
	CAD San Blas	1.4. Confidencialidad	1	0	1
		2.2. Trato recibido	1	0	1
	CAD Tetuán	2.2. Trato recibido	1	0	1
	CAD Vallecas	2.1. Disponibilidad de personal	1	0	1
		2.2. Trato recibido	2	0	2
	CAD Villaverde	1.7. Mantenimiento y obras	3	0	3
	Otras Dependencias de Adicciones	1.6. Limpieza	1	0	1
		2.2. Trato recibido	7	0	7
		4.3. Incorrecta prestación del servicio	1	0	1
		4.6. Disconformidad con la actividad	2	0	2
	Adicciones: Prevención	4.2. Falta de prestación del servicio	1	0	1
Adicciones: Asistencia	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1	0	1	
Adicciones: Reinserción	4.6. Disconformidad con la actividad	1	0	1	
Adicciones: Asistencia	SIN MOTIVO	0	1	1	
<b>Total</b>			<b>34</b>	<b>5</b>	<b>39</b>
Felicitación	CAD Latina	2.2. Trato recibido	1	0	1
	CAD San Blas	2.2. Trato recibido	2	0	2
	<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>			<b>38</b>	<b>6</b>	<b>44</b>



## 2. ÁREAS DE MEJORA identificadas:

Como consecuencia del análisis y gestión de las SyR se han identificado las siguientes áreas de mejora:

- ✓ **Atención al público** en los CAD :
  - mejora del trato en administración, gestión de agendas e información telefónica.
- ✓ **Disponibilidad de personal:**
  - número de profesionales, lo que afecta a la frecuencia de las citas.
- ✓ **Equipamientos** de los CAD:
  - estado de algunos aseos, de las líneas telefónicas o de la climatización.
- ✓ **Equipamientos** de recursos residenciales, menús semanales.
- ✓ **Zonas de actuación prioritaria** por mayor problemática de consumo o presencia de consumidores.
- ✓ La dependencia con más reclamaciones es el **CAD de Arganzuela**.
  - Ha tenido reclamaciones en relación a todos los aspectos referidos anteriormente, con lo que se han puesto en marcha las medidas enumeradas en el siguiente apartado.
  - Se han mantenido reuniones con el equipo directivo y con el equipo de profesionales para revisar procedimientos.

## 3. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2019 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

- ✓ **Disponibilidad de personal**, se han puesto en marcha las siguientes medidas:
  - Programa de Empleo Temporal (Acumulación de tareas) con la incorporación de 11 profesionales.
  - Horas extra para cubrir carencias de personal en situaciones puntuales.
  - Se han tramitado traslados de personal por atribución temporal de funciones cuando se produjeron necesidades urgentes.
- En el **CAD de Arganzuela** en concreto se ha realizado:
  - Un traslado por atribución temporal de funciones.
  - Apoyos puntuales a través de horas extra cuando ha sido preciso
  - Se ha tenido dos profesionales del Programa de Empleo Temporal (Acumulación de funciones).
- ✓ En relación con el **trato recibido o determinados procedimientos o decisiones** (lista de espera, salida de recursos, medidas disciplinarias, etc):
  - Se mantiene el procedimiento de forma que además de solicitar informe a la dirección del centro/servicio, se le comunica a dicho centro la respuesta que se da a la persona que cursó la reclamación, para que, en caso de implicar algún compromiso o procedimiento, se pueda poner en marcha y lo conozca la persona que motivó la reclamación.
- ✓ Se han **desplazado e intensificado** prospecciones, servicios y programas en determinadas zonas de la ciudad en las que nos han solicitado los/as reclamantes.
- ✓ Se ha revisado el **Procedimiento de acogida en los CAD** para mejora del trato en administración, cumplimiento de plazos de atención a la ciudadanía.
- ✓ Se han realizado **visitas a recursos y supervisión** de servicios contratados para garantizar el cumplimiento de los Pliegos de Prescripciones Técnicas. Se realizan encuestas de satisfacción a usuarios/as y profesionales sobre los recursos.



- ✓ Se han realizado **reuniones de dirección semanales y monográficos semestrales** para revisar la planificación y los procesos.
- ✓ Se ha hecho una revisión e **identificación de zonas de la ciudad** donde se tiene que intensificar la intervención de los programas de “Acción Botellón”, de Atención en Proximidad o de Mediación Comunitaria

Todas las medidas se encuentran **en ejecución al ser acciones de mejora continua**. Afectan al **total del personal** de los CAD y los Departamentos Centrales, tanto de la Administración General como de la Especial.

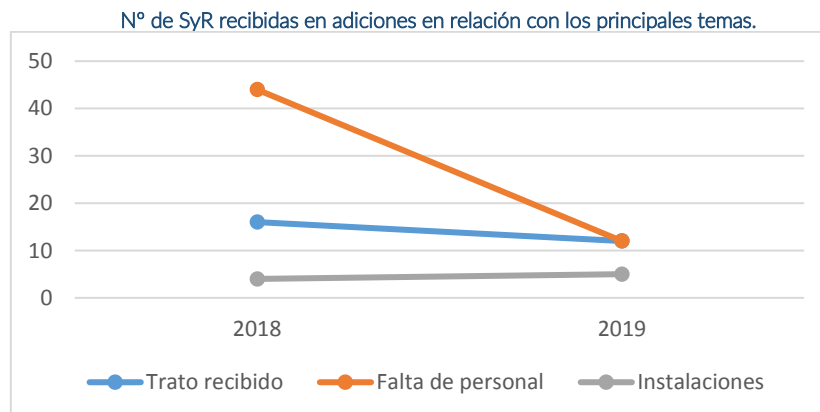
#### 4. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS aprobadas para su ejecución en 2020 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

- ✓ Se van a implantar **nuevos programas y servicios** relacionados con la atención en proximidad y mediación dirigido a personas con adicciones que consumen en los espacios públicos y no pueden o no quieren dejar de consumir (Villa Vallecas)
- ✓ Se va a poner en marcha un **Grupo de trabajo** para la Reorganización del procedimiento de valoración interdisciplinar y planes de tratamiento en los CAD.
- ✓ Se ha tramitado y aprobado un **Programa Temporal de Empleo** para la incorporación de 20 profesionales a los CAD que permita el desarrollo de nuevos programas relacionados con la atención a los problemas con el juego patológico y las apuestas deportivas.
- ✓ Se va a elaborar y difundir una **campaña de sensibilización de los riesgos del juego de azar en adolescentes y jóvenes**
- ✓ Se va a poner en marcha un **plan para la atención integral** de los problemas del juego de azar en adolescentes y jóvenes

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

El establecimiento de acciones de mejora derivadas de la gestión de las SyR es un continuo en el tiempo y, como los temas de carácter estructural suelen ser recurrentes, podemos ver como en relación con el año anterior, los motivos de queja relacionadas con la falta de personal han disminuido en un 72,72% .

Las reclamaciones relacionadas con el trato recibido también han disminuido un 25%, manteniéndose estables las relacionadas con las instalaciones.





## B. PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD.

### 1. Análisis de las SyR recibidas

Se han recibido 157 expedientes relacionados con Prevención y Promoción de la Salud, de ellas 10 no fueron admitidas, 5 por estar repetidas o ser reiterativas, 2 por carecer de contenidos mínimos y otras 2 porque no eran SyR. Se contestaron informando de este hecho. El principal motivo de reclamación tiene que ver con el trato recibido, también han sido motivadas por cuestiones relacionadas con la falta de personal en los centros (disponibilidad de personal, falta de prestación del servicio, eficiencia, facilidad de acceso al servicio, tiempo de espera para acceder al servicio o incorrecta prestación del servicio).

Las sugerencias recibidas hacen referencia a servicios que se han dejado de prestar.

Destacar que las felicitaciones hacen referencia a la calidad de la atención y trato recibido.

Tipo Expediente	Motivo SyR PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SALUD 2019	Contestada	No admitida	Total
Sugerencia	SIN MOTIVO	0	3	3
	1.1. Instalaciones y equipamiento	2	0	2
	2.1. Disponibilidad de personal	1	0	1
	2.3. Conocimientos del personal	1	0	1
	4.1. Facilidad de acceso al servicio	1	0	1
	4.2. Falta de prestación del servicio	12	0	12
	4.3. Incorrecta prestación del servicio	2	0	2
	4.4. Solicitud nuevo servicio	8	0	8
	4.5. Tasas y precio del servicio	1	0	1
	<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>31</b>
Reclamación	SIN MOTIVO	0	3	3
	1.3. Barreras arquitectónicas	3	0	3
	2.1. Disponibilidad de personal	6	0	6
	2.2. Trato recibido	14	0	14
	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	12	0	12
	3.4. Organización – planificación	1	0	1
	3.5. Procedimientos y plazos	2	0	2
	4.1. Facilidad de acceso al servicio	9	0	9
	4.2. Falta de prestación del servicio	11	0	11
	4.3. Incorrecta prestación del servicio	2	0	2
	4.4. Solicitud nuevo servicio	1	1	2
	5. Eficiencia	1	0	1
	6. Normativa	2	0	2
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>4</b>	<b>68</b>	
Felicitación	SIN MOTIVO	0	2	2
	2.1. Disponibilidad de personal	2	0	2
	2.2. Trato recibido	31	1	32
	2.3. Conocimientos del personal	11	0	11
	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1	0	1
	3.4. Organización – planificación	5	0	5
	5. Eficiencia	5	0	5
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>3</b>	<b>58</b>	
<b>Total</b>		<b>147</b>	<b>10</b>	<b>157</b>



Analizando las diferentes dependencias en las que se presentan las SyR encontramos que los centros de Ciudad Lineal y Salud Internacional son los que acumulan un mayor número de sugerencias y reclamaciones respectivamente.

Tipo Expediente	Dependencia Municipal	Motivo SUGERENCIA 2019	Contestada	No admitida	Total	
Sugerencia	VALOR NULO EN ORIGEN	SIN MOTIVO	0	3	3	
	CMS Chamberí	4.4. Solicitud nuevo servicio	1	0	1	
	CMS Ciudad Lineal	4.2. Falta de prestación del servicio	12	0	12	
		4.3. Incorrecta prestación del servicio	1	0	1	
	CMS Puente de Vallecas	2.1. Disponibilidad de personal	1	0	1	
	Centro Madrid Salud Internacional	1.1. Instalaciones y equipamiento	1	0	1	
		4.5. Tasas y precio del servicio	1	0	1	
	Centro de diagnóstico Médico	4.1. Facilidad de acceso al servicio	1	0	1	
		4.4. Solicitud nuevo servicio	5	0	5	
	Laboratorio de Análisis Clínicos	4.3. Incorrecta prestación del servicio	1	0	1	
	Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	1.1. Instalaciones y equipamiento	1	0	1	
	Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	2.3. Conocimientos del personal	1	0	1	
4.4. Solicitud nuevo servicio		2	0	2		
<b>Total</b>			<b>28</b>	<b>3</b>	<b>31</b>	
Felicitación	VALOR NULO EN ORIGEN	SIN MOTIVO	0	2	2	
	CMS Carabanchel	2.2. Trato recibido	1	0	1	
	CMS Centro	2.2. Trato recibido	1	0	1	
		3.4. Organización – planificación	1	0	1	
		5. Eficiencia	1	0	1	
	CMS Chamberí	2.2. Trato recibido	1	0	1	
		2.3. Conocimientos del personal	1	0	1	
	CMS Fuencarral	2.2. Trato recibido	1	0	1	
		<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
	CMS Hortaleza	5. Eficiencia	1	0	1	
	CMS Puente de Vallecas	2.2. Trato recibido	1	0	1	
		5. Eficiencia	1	0	1	
	CMS Retiro	5. Eficiencia	1	0	1	
	CMS Tetuán	2.2. Trato recibido	2	0	2	
	CMS Usera	2.2. Trato recibido	1	0	1	
	CMS Villaverde	2.1. Disponibilidad de personal	1	0	1	
		2.2. Trato recibido	1	0	1	
		2.2. Trato recibido	8	0	8	
	Centro Madrid Salud Internacional	2.3. Conocimientos del personal	2	0	2	
		3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1	0	1	
		5. Eficiencia	1	0	1	
	Centro de diagnóstico Médico	2.2. Trato recibido	2	1	3	
		2.3. Conocimientos del personal	5	0	5	
		3.4. Organización – planificación	4	0	4	
	Laboratorio de Análisis Clínicos	2.2. Trato recibido	9	0	9	
	Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	2.1. Disponibilidad de personal	1	0	1	
		2.2. Trato recibido	3	0	3	
		2.3. Conocimientos del personal	1	0	1	
	Centro de Salud Bucodental	2.3. Conocimientos del personal	2	0	2	
	<b>Total</b>			<b>55</b>	<b>3</b>	<b>58</b>



Tipo Expediente	Dependencia Municipal	Motivo RECLAMACION 2019	Contestada	No admitida	Total	
Reclamación	VALOR NULO EN ORIGEN	MOTIVO	0	3	3	
		ormativa	2	0	2	
	CMS Arganzuela	Trato recibido	1	0	1	
		Facilidad de acceso al servicio	1	0	1	
		Falta de prestación del servicio	2	0	2	
	CMS Carabanchel	Tiempo de espera para acceder al servicio	1	0	1	
	CMS Ciudad Lineal	Trato recibido	2	0	2	
		Falta de prestación del servicio	3	0	3	
	CMS Fuencarral	Tiempo de espera para acceder al servicio	1	0	1	
		Falta de prestación del servicio	1	0	1	
	CMS Hortaleza	Trato recibido	2	0	2	
		Facilidad de acceso al servicio	1	0	1	
		Falta de prestación del servicio	1	0	1	
		ficiencia	1	0	1	
	CMS Latina	Disponibilidad de personal	2	0	2	
	CMS Puente de Vallecas	Barreras arquitectónicas	3	0	3	
		Falta de prestación del servicio	1	0	1	
	CMS San Blas	Organización – planificación	1	0	1	
	CMS Tetuán	Trato recibido	1	0	1	
		Facilidad de acceso al servicio	1	0	1	
	CMS Usera	Trato recibido	1	0	1	
	CMS Villa de Vallecas	Tiempo de espera para acceder al servicio	1	0	1	
	CMS Vicálvaro	Disponibilidad de personal	1	0	1	
		Trato recibido	1	0	1	
	CMS Villaverde	Disponibilidad de personal	1	0	1	
	Centro Madrid Salud Internacional	Trato recibido	2	0	2	
		Tiempo de espera para acceder al servicio	7	0	7	
		Procedimientos y plazos	2	0	2	
		Facilidad de acceso al servicio	5	0	5	
		Falta de prestación del servicio	1	0	1	
		4.3. Incorrecta prestación del servicio	1	0	1	
	Centro de Diagnóstico Médico	2.2. Trato recibido	2	0	2	
	Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	2.1. Disponibilidad de personal	2	0	2	
		3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	2	0	2	
		4.1. Facilidad de acceso al servicio	1	0	1	
		4.2. Falta de prestación del servicio	2	0	2	
	Centro de Madrid Salud Joven	2.2. Trato recibido	1	0	1	
		4.3. Incorrecta prestación del servicio	1	0	1	
	Centro de Salud Bucodental	2.2. Trato recibido	1	0	1	
	Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	4.4. Solicitud nuevo servicio	1	1	2	
		<b>Total</b>		<b>64</b>	<b>4</b>	<b>68</b>

## 2. ÁREAS DE MEJORA identificadas:

- ✓ En relación con las Sugerencias y Reclamaciones que afectan al **Centro Municipal de Salud Comunitaria (CMSc) Ciudad Lineal**, 18 en total, 16 tienen que ver con el cese de una actividad motivada por la jubilación de un profesional.



En julio de 2019 se produjo la jubilación de un Técnico Auxiliar Sanitario del turno de tarde, que realizaba grupos especiales de actividad física para personas mayores de 65 años, con una frecuencia diaria y en los que se trabajaba principalmente el equilibrio, estiramientos y relajación.

- ✓ Las reclamaciones referidas al **Centro de Vacunación Internacional** tienen que ver con:
  - Las **citas individuales para consulta** que, se realizan a través del número de teléfono 010.  
El Centro de Salud Internacional, para salvaguardar la calidad en el servicio, solo puede asumir un número determinado de citas al día.  
La demanda para este servicio es cada vez mayor y los recursos de los que se dispone son limitados. Es imposible atender todas las demandas de vacunación que pueden llegar en un momento puntual, lo que genera una lista de espera importante, que en ocasiones da como resultado reclamaciones del usuario.
  - **Pago de la tasa por vacunación de fiebre amarilla:**
  - **Pago del precio público municipal por vacunación internacional**, que puede abonarse en las sucursales de Bankia, o bien mediante tarjeta en el propio Centro. La gestión del cobro de un derecho público conlleva una serie de requisitos y comprobaciones, que no se podrían realizar de forma simultánea al pago, pese a ello se desarrolló un sistema informático para que se pudiera pagar con tarjeta en el Centro de Vacunación Internacional. Dicho sistema se tiene que nutrir de la información que se graba cuando se realiza el pago, que es la misma que graba el banco cuando se realiza allí el pago. No obstante, esto a veces demora al usuario lo suficiente para crear incomodidad.
- ✓ Otras reclamaciones que merecen atención están motivadas por:
  - El trato recibido.
  - Por cuestiones derivadas de la falta de profesionales en los centros.

### 3. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2019 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

- ✓ En el **Centro Municipal de Salud Comunitaria (CMSc) Ciudad Lineal** a las personas afectadas por el cese de realización de los talleres de actividad física para mayores de 65 años se les ha ofertado integrarse en los programas de actividad física realizados por el Programa ALAS (Alimentación y Actividad Física Saludable), como por ejemplo Ruta WAP, y el Programa de envejecimiento Activo y Saludable, supervisados por TAFAD y otros profesionales del centro.  
Debido a las limitaciones legales en lo referente a la tasa de reposición todavía no se ha contratado a un profesional para la sustitución del jubilado.
- ✓ En el **Centro de Salud Internacional** se han realizado las siguientes acciones:
  - En relación con la **disponibilidad de citas**:
    - En los momentos en los que la demanda de citas para vacuna es más alta que la disponibilidad del centro para atenderla, siempre se da prioridad a las personas que aún no tienen las dosis mínimas imprescindibles obligatorias legalmente para su viaje.
    - En caso de no poder ser atendido se le informa de que en Madrid existen otros tres centros de vacunación internacional: Hospital La Paz Carlos III,





Hospital 12 de Octubre y Centro de Vacunación Internacional de Francisco Silvela 57. También se dispone de este servicio en otras comunidades autónomas.

- Difusión en redes sociales, web y otros medios de la recomendación de consultar en los centros de vacunación internacional con antelación suficiente, de al menos un mes; siempre que se va a realizar un viaje al extranjero.
- Pago de la **tasa por vacunación de fiebre amarilla**:
  - Esta tasa es competencia del Estado, ajena por tanto a Madrid Salud que actúa únicamente facilitando los impresos de pago.
  - Se informa de que el pago de esta tasa se puede realizar a través de la Web del Ministerio de Sanidad siendo necesario para realizar este trámite disponer de firma electrónica. También se puede efectuar el pago en cualquier sucursal bancaria de cualquier Banco.
- ✓ Se han puesto en marcha acciones encaminadas al entrenamiento de las y los profesionales en Habilidades Sociales y de Comunicación con el fin de mejorar el trato dispensado a las personas usuarias de nuestros servicios.
- ✓ Debido a que el marco legislativo estatal limita la tasa de reposición dificultando la cobertura de bajas y jubilaciones

## C. SALUD PÚBLICA.

### 1. Análisis de las SyR recibidas

Tipo Expediente	Dependencia	Dependencia Municipal	Causa Inadmisión SyR	Número Solicitudes	
Sugerencia	Plagas	VALOR NULO EN ORIGEN	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	6	
			No es SYR	9	
		Control de Vectores	Inadmisión falta de datos para AVISOS Madrid	1	
			No es SYR	4	
	Protección animal	VALOR NULO EN ORIGEN	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	5	
			Reiterativa o repetitiva	2	
		Centro de Protección Animal	No es SYR	113	
			Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	1	
Reclamación	Salud Ambiental	VALOR NULO EN ORIGEN	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	4	
			No es SYR	9	
	Plagas	VALOR NULO EN ORIGEN	Salud Ambiental	No es SYR	1
			VALOR NULO EN ORIGEN	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	36
				Reiterativa o repetitiva	7
			Plagas	Desistida	1
		No es SYR		41	
		Inadmisión falta de datos para AVISOS Madrid		2	
		No es SYR		11	
		Protección animal	VALOR NULO EN ORIGEN	VALOR NULO EN ORIGEN	Inadmisión falta de datos para AVISOS Madrid
	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos				8
	Reiterativa o repetitiva			23	
	Centro de Protección Animal		Carácter insultante	1	
			No es SYR	632	
			Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	1	
	Aguas consumo grifo	Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario	Control de Vectores	Reiterativa o repetitiva	3
				No es SYR	16
		Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario	Control de Vectores	No es SYR	1
				Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	1



Salud Pública acumula el mayor número de expedientes de que realmente no son SyR, por esta razón a comienzos de año se trabajó en la elaboración de los protocolos de tramitación de SyR, para delimitar las actuaciones con los expedientes que solicitan algún tipo de servicio y entran por esta vía ([Anexo I](#)).

Se han recibido 2711 expedientes relacionados con Salud Pública, de ellas 946 no fueron admitidas, 842 por no ser SyR, 35 por estar repetidas o ser reiterativas, 62 por carecer de datos o contenidos mínimos, 8 por falta de datos para poder derivar a Avisos Madrid, 2 por haber sido desistidas y 1 por su carácter insultante. Se contestaron informando de este hecho.

Tipo Expediente	Dependencia	Dependencia Municipal	Causa Inadmisión SyR	Número Solicitudes		
Sugerencia	Plagas	VALOR NULO EN ORIGEN	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	6		
			No es SYR	9		
		Control de Vectores	Inadmisión falta de datos para AVISOS Madrid	1		
	Protección animal	VALOR NULO EN ORIGEN	No es SYR	4		
			Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	5		
		Centro de Protección Animal	Reiterativa o repetitiva	2		
			No es SYR	113		
Reclamación	Salud Ambiental	VALOR NULO EN ORIGEN	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	4		
			No es SYR	9		
	Plagas	VALOR NULO EN ORIGEN	Salud Ambiental	No es SYR	1	
			Plagas	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	36	
				Reiterativa o repetitiva	7	
				Desistida	1	
		Plagas	VALOR NULO EN ORIGEN	No es SYR	41	
				Inadmisión falta de datos para AVISOS Madrid	2	
			Plagas	VALOR NULO EN ORIGEN	No es SYR	11
					Inadmisión falta de datos para AVISOS Madrid	2
	Protección animal	VALOR NULO EN ORIGEN	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	8		
			Reiterativa o repetitiva	23		
			Carácter insultante	1		
		Centro de Protección Animal	VALOR NULO EN ORIGEN	No es SYR	632	
				Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	1	
				Reiterativa o repetitiva	3	
	Aguas consumo grifo	Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario	VALOR NULO EN ORIGEN	No es SYR	16	
No es SYR				1		
Carencia de contenido concreto o de datos mínimos				1		

El principal motivo de reclamación tiene que ver con la falta de prestación del servicio, también han sido motivadas por la normativa.

Las sugerencias recibidas hacen referencia a modificaciones de la normativa y solicitud de un nuevo servicio.

Destacar que estos servicios acumulan numerosas felicitaciones relacionadas con la organización y otras cualidades del servicio prestado.



Submateria	Motivo RECLAMACIÓN 2019	Tramitada por otro sistema	No		Total
			Contestada	admitida	
Salud Ambiental	SIN MOTIVO	0	0	14	14
	2.2. Trato recibido	0	2	0	2
	4.2. Falta de prestación del servicio	0	1	0	1
Plagas	9.3 Espacio público: Retirada	0	2	0	2
	SIN MOTIVO	223	0	97	320
	1.5 Seguridad	0	1	0	1
	1.7. Mantenimiento y obras	1	1	2	4
	1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	0	1	0	1
	2.2. Trato recibido	0	1	0	1
	2.3. Conocimientos del personal	0	1	0	1
	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	0	2	0	2
	3.4. Organización – planificación	0	1	0	1
	3.5. Procedimientos y plazos	0	1	0	1
	4.2. Falta de prestación del servicio	0	12	0	12
	4.3. Incorrecta prestación del servicio	0	9	0	9
	4.4. Solicitud nuevo servicio	0	1	0	1
	5. Eficiencia	0	2	0	2
	6. Normativa	0	1	0	1
	9.3 Espacio público: Retirada	0	32	1	33
	Protección animal	SIN MOTIVO	0	0	683
1.1. Instalaciones y equipamiento		0	1	0	1
1.6. Limpieza		0	1	0	1
1.7. Mantenimiento y obras		0	1	0	1
2.1. Disponibilidad de personal		0	2	0	2
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio		0	1	0	1
3.4. Organización – planificación		0	9	0	9
3.5. Procedimientos y plazos		0	1	0	1
4.1. Facilidad de acceso al servicio		0	2	0	2
4.2. Falta de prestación del servicio		0	15	0	15
4.3. Incorrecta prestación del servicio		0	6	0	6
4.4. Solicitud nuevo servicio		0	4	0	4
4.6. Disconformidad con la actividad		0	5	0	5
5. Eficiencia		0	1	0	1
6. Normativa		0	1.011	0	1.011
7. Protección de Datos	0	1	0	1	
9.3 Espacio público: Retirada	0	22	2	24	
Aguas consumo grifo	SIN MOTIVO	0	0	1	1

Submateria	Motivo SUGERENCIAS 2019	Tramitada por otro sistema	No		Total
			Contestada	admitida	
Salud Ambiental	4.4. Solicitud nuevo servicio	0	1	0	1
Plagas	SIN MOTIVO	45	0	19	64
	3.5. Procedimientos y plazos	0	1	0	1
	4.2. Falta de prestación del servicio	0	1	0	1
	4.4. Solicitud nuevo servicio	0	3	1	4
	9.2 Espacio público: Instalación	0	1	0	1
	9.3 Espacio público: Retirada	0	4	0	4
Protección animal	SIN MOTIVO	0	0	124	124
	1.1. Instalaciones y equipamiento	0	2	0	2
	1.5 Seguridad	0	1	0	1
	1.7. Mantenimiento y obras	0	1	0	1
	1.9. Material	0	1	0	1
	2.2. Trato recibido	0	1	0	1
	3.4. Organización – planificación	0	3	1	4
	3.5. Procedimientos y plazos	0	1	0	1
	4.3. Incorrecta prestación del servicio	0	2	0	2
	4.4. Solicitud nuevo servicio	0	10	1	11
	4.6. Disconformidad con la actividad	0	2	0	2
	6. Normativa	0	225	0	225
	9.3 Espacio público: Retirada	0	2	0	2

Submateria	Motivo FELICITACIÓN 2019	Tramitada por otro sistema	No		Total
			Contestada	admitida	
Salud Ambiental	2.2. Trato recibido	0	1	0	1
	3.3. Tiempo de atención	0	1	0	1
Plagas	2.2. Trato recibido	0	1	0	1
	3.3. Tiempo de atención	0	4	0	4
	9.3 Espacio público: Retirada	0	4	0	4
Protección animal	1.9. Material	0	1	0	1
	2.1. Disponibilidad de personal	0	1	0	1
	2.2. Trato recibido	0	2	0	2
	3.1. Horarios de atención	0	1	0	1
	3.3. Tiempo de atención	0	1	0	1
	3.4. Organización – planificación	0	59	0	59
	5. Eficiencia	0	2	0	2
Seguridad	2.3. Conocimientos del personal	0	1	0	1
	5. Eficiencia	0	1	0	1

Los dos departamentos que acumulan un mayor número de SyR son el Departamento de Control de Vectores y el Departamento de Servicios Veterinarios.



## 2. Departamento de Control de Vectores.

### a) *Análisis de las SyR recibidas*

La SyR recibidas en este departamento están motivadas fundamentalmente por la continuidad de una plaga, de ratas o cucarachas, después de haber puesto un aviso por este motivo.

Todas estas SyR se remiten al Departamento de Control de Vectores donde se comprueba si el aviso fue atendido en su momento, y se activa una nueva inspección de la zona.

Se contesta a la persona que ha puesto la reclamación informándola de la fecha y la actuación que se realizó como consecuencia del primer aviso, así como el resultado de la segunda inspección y las medidas que se han llevado a cabo si ha sido preciso.

### b) *ÁREAS DE MEJORA identificadas*

Aunque que el **funcionamiento de la nueva plataforma MiNT (Avisos Madrid)**, funcional desde el verano de 2018 es aceptable, durante este primer año completo de funcionamiento (2019), se han detectado ciertos problemas que requieren revisión pues son fuente de reclamaciones, entre otros:

a. Los **datos que se incorporan a los avisos** con frecuencia se traducen en la imposibilidad efectiva de contactar con la ciudadanía directamente (técnicos), lo que complica su gestión y reduce el nivel de satisfacción del usuario.

b. Problemas respecto a la **categorización de avisos**, principalmente afectando a las cucarachas, especialmente *Periplaneta Americana*.

## 3. Departamento de Servicios Veterinarios:

### a) *Análisis de las SyR recibidas*

Se han analizado todo el conjunto de Sugerencias y Reclamaciones relativas a las distintas materias que gestiona este Departamento, y las conclusiones alcanzadas son las siguientes:

#### CONCLUSIONES GENERALES

1. El 93,5% del conjunto de Felicitaciones, Sugerencias y Reclamaciones recibidas, giran en torno a la presencia de gatos en la ciudad de Madrid y la gestión de estas poblaciones.

En este bloque, es difícil diferenciar entre lo que se tramita como sugerencia, y lo que se tramita como reclamación, por lo que el análisis se ha realizado de manera conjunta.

Hay que significar que un 26% de SyR presentadas en materia de gatos urbanos, descontadas las relativas cuestiones relacionadas con la renovación del carnet de colaborador/a, se refieren a registro y comunicación de presencia de colonias felinas, y disponen de su propio canal de comunicación, a través del portal madrid.es (sede electrónica/trámites), por lo que no se admiten y se tramitan según protocolo. ([ANEXO 1](#))

2. Del resto de cuestiones planteadas, el 1,5% se refieren a asuntos relacionados con el servicio de recogida de animales, el 1,4% con un episodio puntual de plaga de procesionaria del pino que se produjo durante el pasado mes de marzo, y el 1,3% a propuestas de modificación de normativa (municipal y autonómica), mientras que el resto están representadas por debajo del 1%, y una buena parte de ellas no corresponden a competencias de este Departamento, por lo que no es posible definir medidas correctoras concretas.

**b) ÁREAS DE MEJORA identificadas. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2019 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el Departamento de Servicios Veterinarios.**

### EVALUACIÓN DE RESULTADOS

#### 1. POBLACIONES FELINAS

Motivos	Nº absoluto	% sobre total de la tipología	Medidas ejecutadas	Resultados
Reclamaciones relacionadas con tramitación carné de colaborador	780	87,5%	Planificación y realización de eventos formativos y de entrega de carné de colaborador	Se ha respondido a la demanda, renovándose los carnés caducados, y entregándose 357 carnés nuevos
Felicitación	61	6,8%	No procede	
Queja y/o declaración sobre presencia de gatos	34	3,8%	Registro y tramitación de la queja o declaración de colonia felina	
Peticiones de actuación en materia de gatos urbanos	7	0,8%	Respuesta individualizada a la petición formulada	
Declaración genérica de apoyo a la gestión CES	9	1,0%	Respuesta individualizada a la declaración formulada	

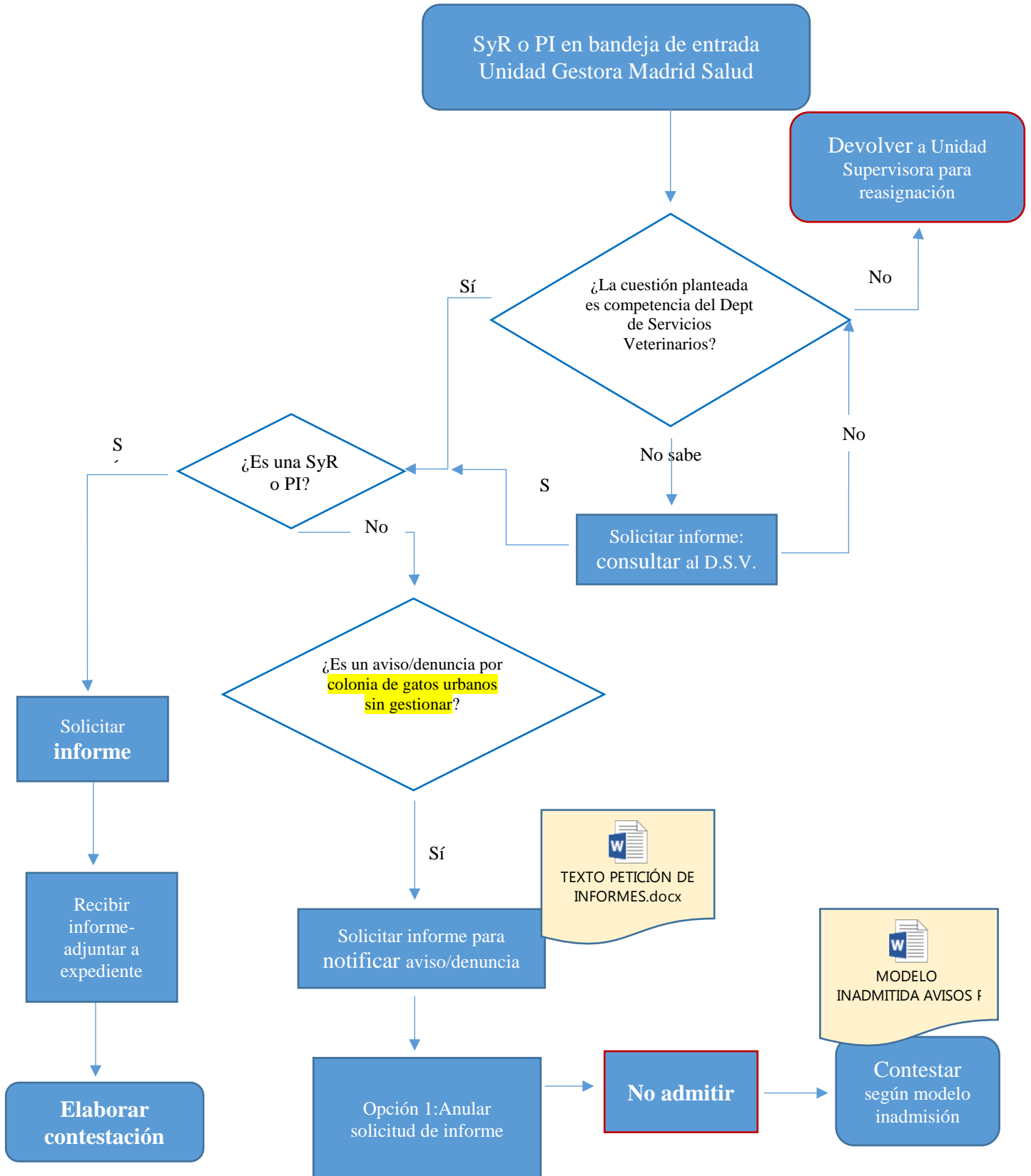
## 2. OTRAS MATERIAS

Motivos	Nº absoluto	% sobre total de la tipología	Medidas ejecutadas	Resultados
Situación en relación con realojos de Cañada Real	4	0,4%	Tramitación de contrato menor para apoyo a la atención y reubicación de los animales en situación de desamparo	En tramitación
Felicitación	1	0,1%	No procede	
Quejas y sugerencias de modificación de la normativa	12	1,3%	Se recogen para su valoración, aquellas que pueden tener presencia en la futura Ordenanza Reguladora de Tenencia de Animales. El resto, no somos competentes	Pendiente de nueva ORTPA
Quejas por presencia de plaga de procesionaria en el CPA	13	1,4%	Tratamiento intensivo del arbolado del recinto del CPA	Pendiente de evaluación según incidencia del problema en la primavera de 2020
Problemas por palomas	2	0,2%	No somos competentes	
Incidencias con recogida de animales	14	1,5%	El 35% se refiere a animales silvestres (no competencia del CPA). Para el resto, se revisan los protocolos de respuesta a las peticiones de intervención	Pendiente evaluar
Incidencias relativas al CPA	5	0,5%	Se han habilitado nuevas zonas de esparcimiento para los perros albergados (3), y se han revisado los procedimientos de atención telefónica (2).	
Diversas propuestas	9	0,9%	La valoración del 89% de estas propuestas (8) no es competencia de Madrid Salud. De la propuesta restante, se ha ampliado la dotación de recursos prevista en el nuevo contrato de atención clínico-quirúrgica a los animales albergados	
Otros	2	0,2%	No competentes	



III. ANEXO 1: PROTOCOLOS DE TRAMITACIÓN SyR (“NO ADMITIDAS”).

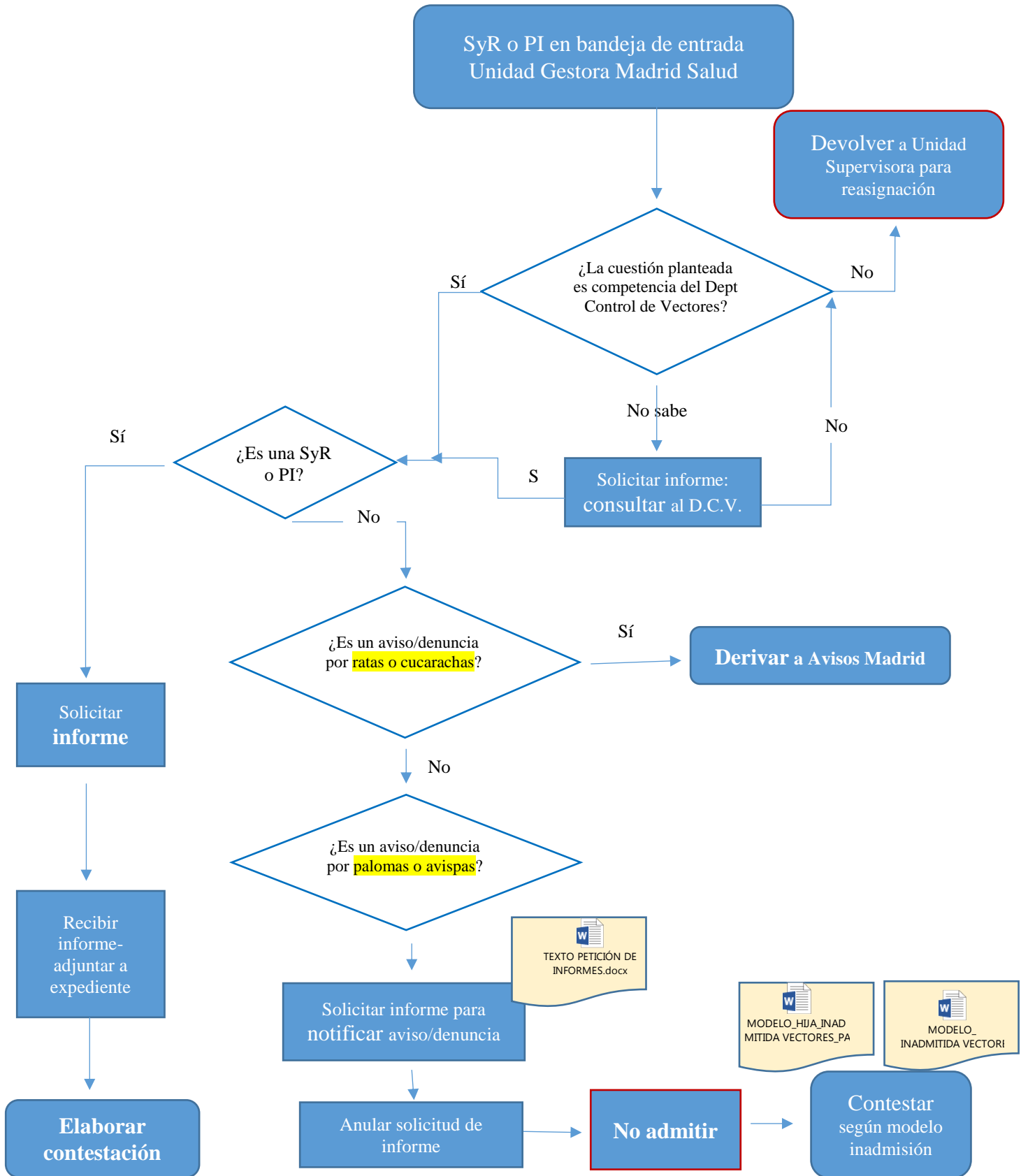
**PROTOCOLO TRAMITACIÓN SyR Y PETICIONES DE INFORMACIÓN  
DEPARTAMENTO SERVICIOS VETERINARIOS**





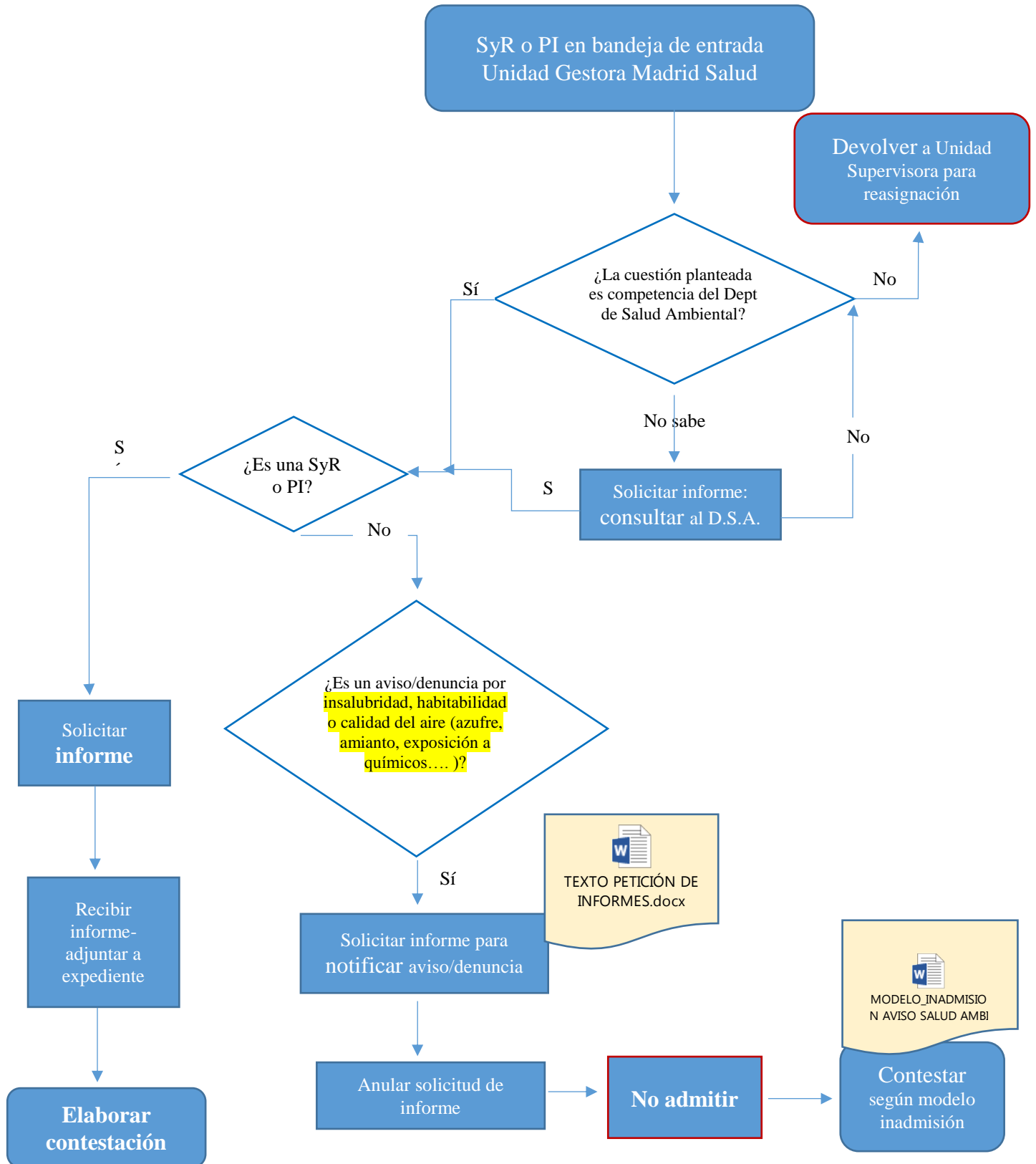


**PROTOCOLO TRAMITACIÓN SyR Y PETICIONES DE INFORMACIÓN  
DEPARTAMENTO CONTROL DE VECTORES**



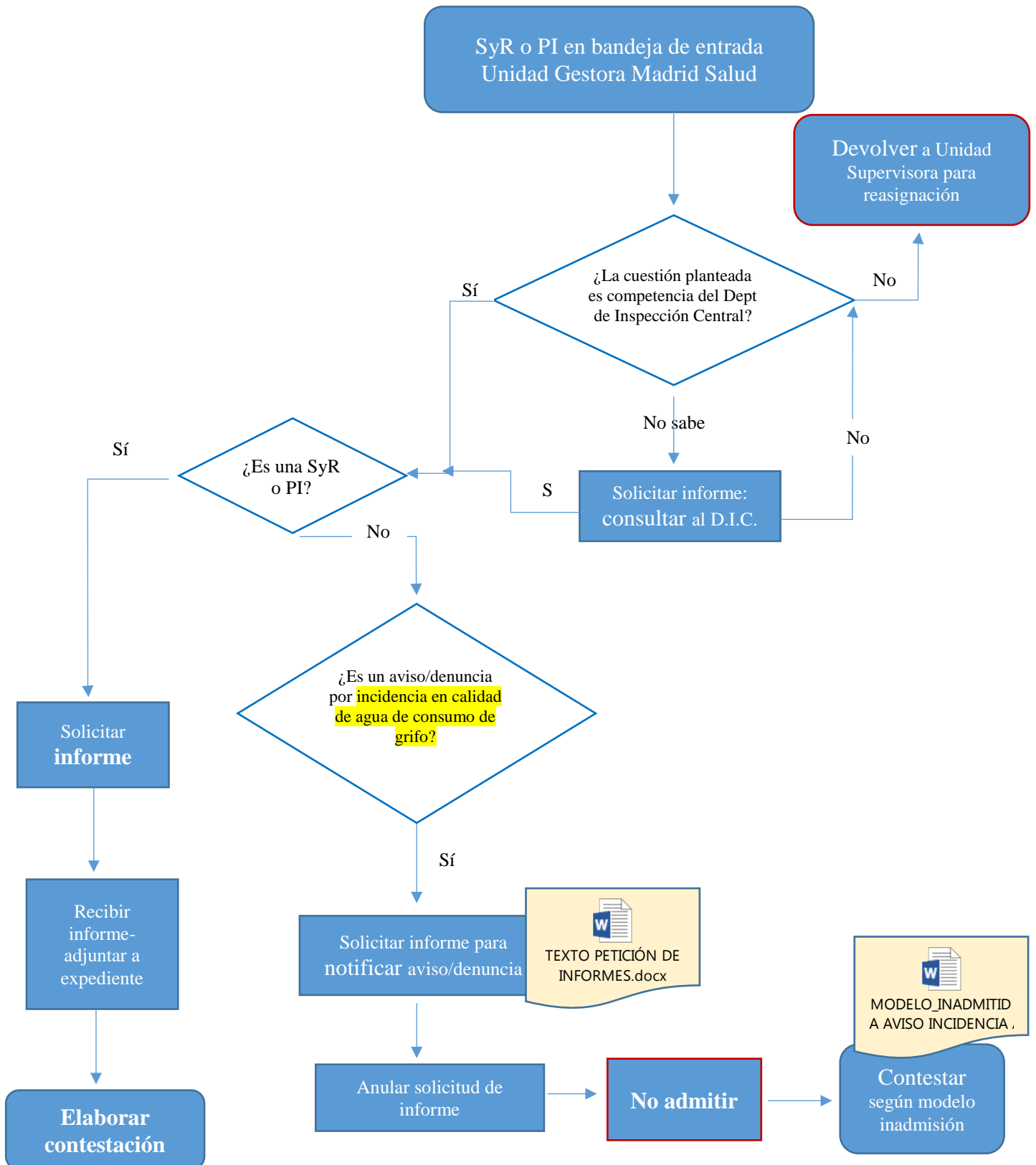


**PROTOCOLO TRAMITACIÓN SyR Y PETICIONES DE INFORMACIÓN  
DEPARTAMENTO SALUD AMBIENTAL**





**PROTOCOLO TRAMITACIÓN SyR Y PETICIONES DE INFORMACIÓN  
DEPARTAMENTO INSPECCIÓN CENTRAL, AGUAS DE CONSUMO Y TRANSPORTE  
ALIMENTARIO**



#### IV. ANEXO 2: ÁREA DE MEJORA 11 MADRID SALUD

1. PLANIFICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA 2019					
Área de Mejora 11) Analizar el contenido de las Sugerencias y Reclamaciones para implementar mejoras en los servicios					
Objetivo: Facilitar información a las unidades con más de 10 escritos al año para favorecer la propuesta y/o implantación de medidas relativas a las áreas de mejora detectadas. (Cumplimiento del compromiso de calidad nº 6 de la Carta de Servicios del Sistema SyR). Valor añadido: Calidad, transparencia y participación.					
Fases	Indicadores	Meta	Plazos planificado/real	Responsables	Recursos
Coordinación periódica para mejorar la respuesta y evaluación de SyR en Cartas de Servicio			Marzo 2019/Marzo 2020		
Informe trimestral a las SG que reciben SyR sobre el nº de escritos recibidos, motivos y tiempo de respuesta.	Nº de informes elaborados y enviados	4	Primera semana abril 2019	UT Comunicación	
			Primera semana julio 2019	UT Comunicación	
			Primera semana octubre 2019	UT Comunicación	
			Primera quincena de febrero 2020	UT Comunicación	
Recogida de información relativa a las medidas relativas a las acciones de mejora detectadas por cada SG que recibe SyR.	Porcentaje de SG receptoras de SyR que implantan medidas relativas a las áreas de mejora identificadas.	90%	Febrero 2020 (segunda quincena)	UT Comunicación	
Difusión del informe anual de evaluación de las SyR Madrid Salud: Comité de Dirección.			Marzo 2020	UT Comunicación	



**MADRID**

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

**Fecha: 2 de marzo de 2020**

**Firma del Responsable de la Unidad Gestora.  
EL GERENTE DE MADRID SALUD**

Fdo: Antonio Prieto Fernández



ÁREA DE: B 5-8EA B 7 8VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN G8EE-GB E-4?,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# EMPRESAS PÚBLICAS



Club de Campo  
Villa de Madrid

**SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES  
EMPRESA CCVM**

**INFORME AÑO 2019**

**FEBERERO/2020**



## **INDICE**

<b>INDICE</b>	<b>2</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. DATOS RESULTADOS GESTION DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 3</b>	
2.1. ENTRADA	3
2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO	4
2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN	7
2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS	7
2.6. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	9
2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	9
2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN	11
<b>3. EVOLUCIÓN 2018-2019</b>	<b>12</b>
<b>4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN</b>	<b>13</b>
<b>5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2020</b>	<b>15</b>





## **1. INTRODUCCIÓN**

Hemos recibido un total de 352 sugerencias/reclamaciones de las que hemos admitido 347.

Se ha producido un descenso en las mismas con respecto al año anterior de 248 y funcionan con toda normalidad todos los canales de recepción, tanto a través de la web, correo electrónico, presenciales ...

## **2. DATOS RESULTADOS GESTION DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO**

### **2.1. ENTRADA**

Durante el año 2019, se han registrado un total de 352 entradas.

De este número, un total de 5 no fueron admitidas al no referirse a servicios prestados por esta Empresa Municipal

Una vez realizados estos ajustes en el Sistema, durante el año 2019, el total de entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en sentido estricto, fue de 352

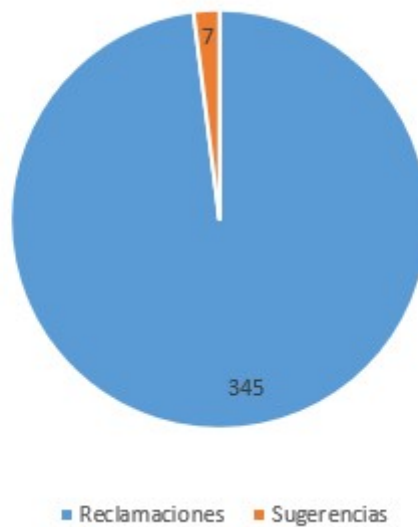
<b>Total entradas</b>	<b>352</b>
<b>No Admitidas</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL ENTRADA SYR</b>	<b>347</b>



## 2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO

Del total de la entrada, 345 han sido Reclamaciones, y 7 son Sugerencias, como se puede observar en el gráfico y la tabla que se adjuntan a continuación.

(Ejemplo de gráfico)

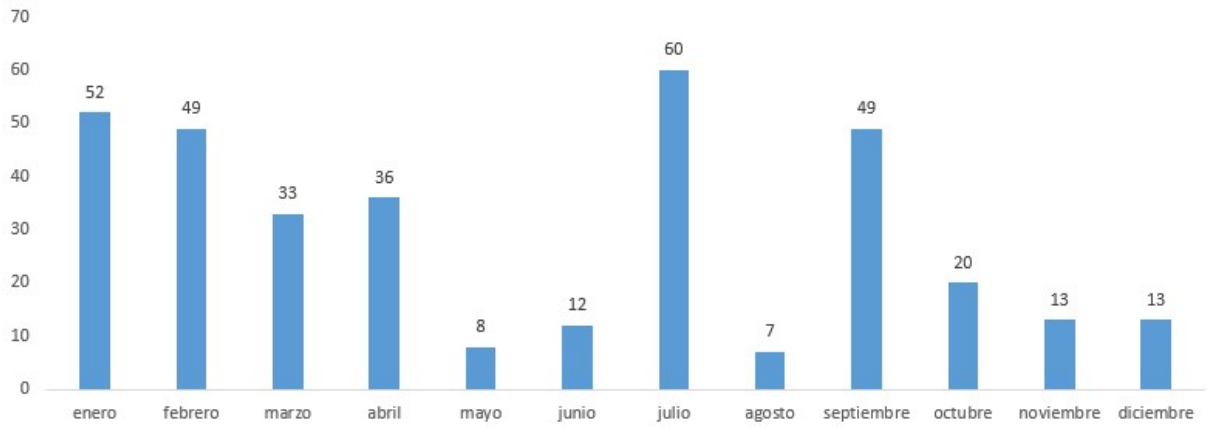


	Total
	Número
RECLAMACIÓN	345
SUGERENCIA	7
Totales	352

## 2.3. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



A continuación, se incluyen un gráfico y una tabla que ponen de manifiesto la evolución mensual de la entrada de Sugerencias y Reclamaciones.





EVOLUCIÓN MENSUAL	ENERO	FEBRER.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBR.	NOVIEM.	DICIEM.
<b>COMUNICACIONES</b>	19	30	19	15	6	6	36	7	44	6	9	6
<b>DEPORTES</b>	26	13	2	17	0	2	23	0	0	2	1	5
<b>INFRAESTRUCTURAS</b>	5	4	10	4	2	4	1	0	5	12	3	2
<b>RRHH</b>	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	52	49	33	36	8	12	60	7	49	20	13	13

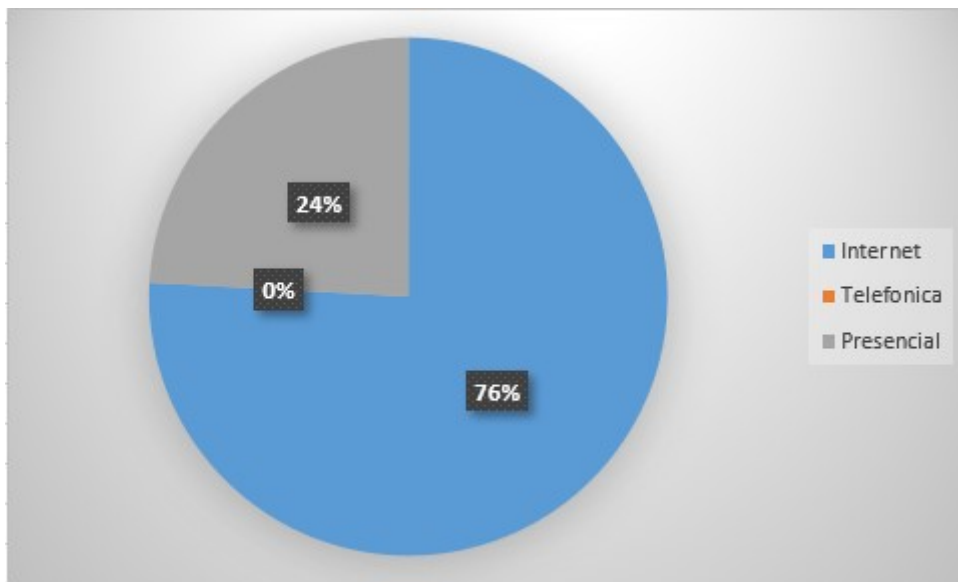


## 2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN

Como se puede apreciar en la tabla y gráfico que se insertan a continuación, el Canal de Entrada que ha sido utilizado mayoritariamente por los ciudadanos ha sido el de Internet, con un total de 267 entradas, lo que representa aproximadamente el 76 por ciento del total; seguido del canal de atención telefónica con 85 entradas, lo que representa algo más del 24 por ciento del total y después el canal presencial con 0 entradas lo que representa el 0 por ciento.

CANAL ENTRADA	Total
	Número
INTERNET	267
TELEFÓNICA	0
PRESENCIAL	85
Total	352

### Gráfico de clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones por Canales de Entrada [\(Ejemplo de gráfico\)](#)



## 2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS



Durante el año 2019, la mayor parte de las entradas producidas correspondió a las materias que se relacionan a continuación:

- DEPORTES
- COMUNICACIONES
- INFRAESTRUCTURAS
- RRHH
- .....
- .....
- .....
- .....

A continuación se insertan una tabla y un gráfico en los que se puede observar la clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas, agrupadas por materias.

MATERIAS	Total
	Número
DEPORTES	91
COMUNICACIONES	203
INFRAESTRUCTURAS	52
RRHH	6
<b>Totales</b>	<b>352</b>



## 2.6. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

Los motivos de las reclamaciones según han indicado los ciudadanos han sido los siguientes:

- OPEN DE ESPAÑA DE GOLF (Cierre de accesos e instalaciones por la competición, cierre campo de golf, molestias ...)
- SISTEMA DE RESERVAS DE GOLF (Incidencias en la web de reservas y en la aplicación de reservas como no permitir el acceso a reservas, no admisión de jugadores, cobros erróneos ...)
- PISCINA CUBIERTA (superficie resbaladiza en el firme que rodea el vaso, obras del firme para evitar resbalones, cierre de la instalación por distintas causas ...)
- PISTAS CUBIERTA DE TENIS (Quejas por cierre de las pistas cubierta debido a los avisos de alerta por viento de AEMET)
- HOSTELERIA Y RESTAURACION (Baja calidad y mal servicio)
- PISCINA VERANO (cierre de las piscinas debido a los avisos de alerta por viento de AEMET, deterioro césped, masificación para acceder y en la pradera ...)
- PADEL REPARACION CUBIERTA (Queja por las fechas y por cierre de pistas ...)
- VARIOS (incidentes perros, avería wifi, estado instalaciones, lentitud accesos al club, quejas de empleados, instalación sistema de reservas telemático para reserva pistas tenis, disconformidad con programa actividades socio culturales ...)

## 2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Para elaborar el presente informe se adoptó como fecha de cierre el día 31 de DICIEMBRE de 2019.

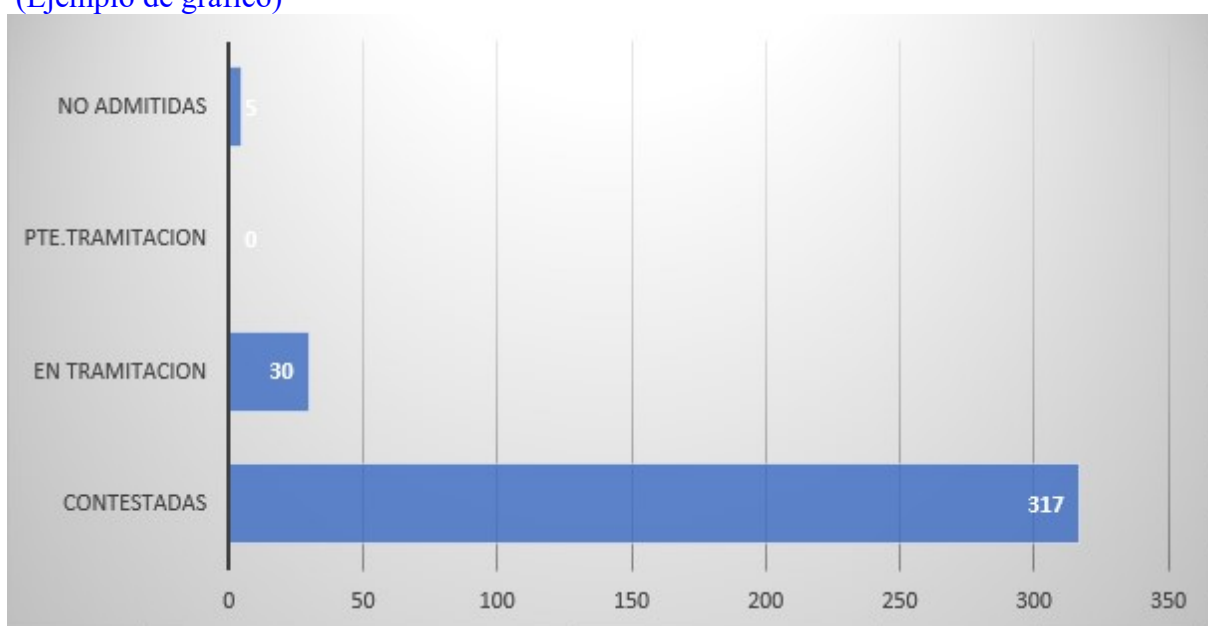
A continuación se insertan tabla y gráfico que reflejan el estado de tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones que han tenido entrada a lo largo del año 2019.

ESTADO TRAMITACIÓN	NÚMERO	% sobre
--------------------	--------	---------



		<b>total</b>
<b>Contestada</b>	317	
<b>En tramitación</b>	30	
<b>Pendientes de tramitación</b>	0	
<b>No admitidas</b>	5	
<b>TOTAL</b>	352	

(Ejemplo de gráfico)







Como se puede apreciar, del total de Sugerencias y Reclamaciones recibidas, han sido contestadas 317, lo que representa el 90 % del total; 30 están tramitándose, lo que representa el 10 % del total; no habiendo sido admitidas un total de 5, lo que representa el 1,4 % del total y estando a la fecha de cierre de datos pendiente de tramitación un total de 30, lo que representa el 10 % del total.

Las no admitidas son fundamentalmente por tratarse de asuntos ya contestados a los mismos interesados o bien por tratarse de asuntos que no son competencia de esta Empresa Municipal.

## 2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación de los escritos que han tenido entrada durante el año 2019 se refleja en la siguiente tabla

<b>TIEMPO</b>	<b>Número o Porcentaje</b>
<b>Tiempo Medio (días naturales)</b>	<b>9</b>
<b>Porcentaje contestado en menos de 30 días</b>	<b>34</b>
<b>Porcentaje contestado en menos de 15 días</b>	<b>76</b>



### 3. **EVOLUCIÓN 2018 -2019** (serie de 3 años, el último el de la Memoria)

Durante el año 2019 se han recibido un total de 345 reclamaciones y 7 sugerencias, lo que nos da un total de 352 entradas, mientras que en los años anteriores, el total de entradas fueron de , distribuidas entre reclamaciones y sugerencias, tal y como se puede apreciar en la tabla que se adjunta a continuación.

	Total		
	Año 2017	Año 2018	Año 2019
<b>RECLAMACIÓN</b>		584	345
<b>SUGERENCIA</b>		11	7
<b>Totales</b>		595	352
<b>% evolución interanual</b>			

En cuanto a los canales de entrada, fueron por Internet, por 010, por Oficinas de Atención al Ciudadano y Registros,

	Total		
	Año 2019	Año 2018	Año 201_
<b>INTERNET</b>	267	518	
<b>010</b>			
<b>OFICINA ATENCION AL CIUDADANO</b>	6		
<b>REGISTRO</b>	79	77	
<b>Totales</b>	352	595	



#### **4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN)**

##### OPEN DE ESPAÑA DE GOLF

Debido a la gran afluencia de público y necesidades organizativas nos vemos obligados a cerrar alguno de los accesos e instalaciones como el campo de golf (vestuarios golf, cuarto de palos ...), piscina cubierta y gimnasio (están en la zona de la organización). Las medidas que se tomaron y que intentaremos mejorar para futuras ediciones son dejar uno de los accesos y párquines próximos a dicho acceso para nuestros abonados, compensación por la pérdida de clases de natación, prórroga de abonos de usos de instalaciones de piscina cubierta y gimnasio. El cuidado que se hace del campo de golf supone a largo plazo una mejora importante del estado del mismo. En futuras ediciones intentaremos mejorar la comunicación hacia nuestros abonados y usuarios sobre información de accesos, parking, cierres de instalaciones (este año se les informó con tiempo a través de web, mailing, redes sociales ...). En colaboración con la organización del OPEN intentaremos minimizar cierres y molestias que se puedan causar con motivo del mismo.

##### SISTEMA DE RESERVAS DE GOLF

Se detectan las incidencias (colapso de la aplicación, errores de cobro y devoluciones, no permitir acceso, no poder meter otros jugadores, no poder cambiar horas de reserva ...) y se comunica a la empresa responsable del desarrollo del sistema de reservas para solucionar todas las incidencias y problemas que se plantean. A lo largo de 2019 se resuelven prácticamente todos los problemas.

##### PISCINA CUBIERTA

Con motivo de los resbalones que se producen se llevan a cabo obras para aplicar tratamientos antideslizantes (aplicación de áridos y resinas) y se mantiene en un futuro la vigilancia por si fuera necesario reforzar o aplicar otros tratamientos. Las obras se realizan en el momento en que hay menor incidencia y lo más rápido posible pues es una cuestión de seguridad. Se compensa la pérdida de clases y prórroga de abonos.

Con respecto a los cierres puntuales es muy complicado comunicar con tiempo pues suelen ser impredecibles como cortes de luz, incidencias médicas ..., pero nos estamos planteando otras formas de comunicación (mailing, sms ...) para informar de los cierres lo antes posibles



#### PISTAS CUBIERTA DE TENIS

Se produce el cierre de las pistas cubiertas de tenis con motivo de los avisos de alerta amarilla por velocidad de viento que genera la AEMET. Se realizará un estudio y posteriores obras para reforzar la estructura de la cubierta y evitar el cierre con motivo de dicha alerta.

#### HOSTELERIA Y RESTAURACION

Baja calidad de la comida y mal servicio. Se produce la licitación del servicio de hostelería y restauración quedando asignado una parte (pabellón social, carpa, picadero, chalet hockey) y el otro lote (chalet de tenis y piscinas) está pendiente de asignación. En ambos casos se exige la mejora del servicio y la calidad.

#### PISCINA VERANO

Se produce el cierre de las piscinas con motivo de los avisos de alerta amarilla por velocidad de viento que genera la AEMET. Se informa que de acuerdo con el Reglamento de Régimen Interior hay que desalojar las piscinas por motivos de seguridad y no se pueden tomar medidas para evitarlo.

Incidencias varias como mal estado de la pradera, saturación, falta de vigilantes, podas, quejas sobre personal. Se toman medidas de reforzar los tratamientos que se hacen cuando las piscinas están cerradas para mejorar las praderas y poner sombras artificiales y plantar árboles para aumentar los espacios de sombra. Para siguientes años reforzaremos la plantilla de vigilantes.

#### PADEL REPARACION CUBIERTA

El cierre por la reparación se realiza con urgencia por motivos de seguridad y se realiza la reparación de dicha cubierta en el menor tiempo posible.

#### VARIOS

Incidentes perros, avería wifi, estado instalaciones, lentitud accesos al club, quejas de empleados, instalación sistema de reservas telemático para reserva pistas tenis, disconformidad con programa actividades socio culturales ....

En todos los casos se contestan y se realizan gestiones para evitar dichas incidencias como:

- Exigir las reparaciones oportunas a las empresas responsables
- En proceso nuevo sistema de reservas de tenis
- Solicitar a los empleados agilizar procesos de entrada y el buen trato a abonados y usuarios
- etc.



*En este punto con la información disponible se aborda el análisis de las áreas de mejora que se han detectado a través de las sugerencias y reclamaciones interpuestas por los ciudadanos, se detallan aquellas mejoras ya acometidas a lo largo del año y se recogen las propuestas de actuación valoradas y aprobadas para su implantación en el año siguiente, en relación con los servicios públicos prestados.*

## **5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2020**

Fruto de la experiencia obtenida a lo largo de estos años en lo referente a la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones, para el año 2020 se propone, para la mejora de la tramitación de las solicitudes de los ciudadanos las recomendaciones siguientes:

En estos momentos están en funcionamiento distintos canales de comunicación para que nos hagan llegar todas las quejas y sugerencias. Igualmente agilizaremos los tiempos de respuesta.

## **6. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON PLURALIDAD DE SOLICITANTES**

### OPEN DE ESPAÑA DE GOLF

35 solicitudes independientes

Quejas sobre cierre de accesos e instalaciones (campo golf y servicios, piscina cubierta y gimnasio)

Debido a la gran cantidad de asistentes al evento se produce estas incidencias y se intenta minimizar las mismas.

### SISTEMA DE RESERVAS DE GOLF

24 solicitudes independientes

Quejas por no funcionar correctamente el sistema para poder reservar para jugar al golf.

Se realizan los cambios pertinentes en la aplicación para evitar las incidencias.

### PISCINA CUBIERTA

19 solicitudes independientes

Quejas por firme resbaladizo y por realización obras.

Se realizan obras para reparar el firme.



#### PISTAS CUBIERTAS DE TENIS

2 solicitudes individuales (una de ellas con 20 firmas)

Queja por cierre de pistas por alerta amarilla por viento.

Se realiza estudio y obras para evitar el cierre de las mismas por esta alerta.

#### HOSTELERIA Y RESTAURACION

18 solicitudes independientes

Baja calidad comida y mal servicio

Se exige a la concesionaria mejoras en ambos aspectos.

#### PISCINAS DE VERANO

18 solicitudes independientes

Queja por cierre por alerta amarilla por viento.

No es posible mejorar la situación, es una cuestión de seguridad.

*En el caso de existir estas se ofrecerán los datos siguientes:*

*Número de solicitudes, número de firmas, materia y asunto.*

*Y se comentará lo que se considere oportuno sobre los problemas que han dado lugar a ellas.*

# **SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2019**

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DATOS RESULTADO GESTIÓN DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 2019 .....</b>	<b>5</b>
2.0. ENTRADA .....	5
2.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO .....	5
2.2. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN .....	6
2.3. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS .....	6
2.4. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....	7
2.5. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SYR .....	9
2.6. TIEMPO DE TRAMITACIÓN .....	10
<b>3. EVOLUCIÓN AÑOS 2017, 2018 y 2019 .....</b>	<b>10</b>
<b>4. ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....</b>	<b>11</b>
<b>5. MEJORAS DE LOS SERVICIOS Y RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2020 .....</b>	<b>11</b>



## **1. INTRODUCCIÓN**

El Pleno del Ayuntamiento de Madrid, del 25 de mayo de 2016, acordó el cambio de forma de gestión de los servicios funerarios y de cementerios en la Ciudad de Madrid, creando para ello la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A., (en adelante SFM), de titularidad 100% municipal y gestión directa.

La nueva Empresa Municipal sustituye en la prestación de los servicios mencionados a la Empresa Mixta de Servicios Funerarios de Madrid, S.A. cuya actividad se extinguió, conforme a sus Estatutos, con fecha 15 de septiembre de 2016.

Por tanto, la Empresa municipal inició sus actividades el 16 de septiembre de 2016, con el objetivo estratégico de asegurar la prestación de los servicios funerarios y de cementerios, en condiciones de calidad y sostenibilidad, a los ciudadanos madrileños. En ese sentido, la Empresa Municipal aspira a convertirse en una empresa de referencia en el sector. Asimismo, la prestación de los servicios funerarios con parámetros de excelencia en la calidad es un elemento clave de competitividad y es esencial para la consecución de la Estrategia.

El presente informe contiene los datos generados desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

En SFM el procedimiento habitual, respecto de las Sugerencias y Reclamaciones, es el siguiente:

Disponemos, por un lado, del modelo oficial de hoja de reclamación emitido por el Ayuntamiento de Madrid que se facilita a cualquier persona que lo solicite y una vez que lo presenta se remite a la Gerencia de la Empresa, quien, a través de la Secretaría, pide información respecto de la reclamación. Con toda la información se prepara la pertinente respuesta, a través de la propia Secretaría,

pasando la misma, previa comprobación, según los casos al Director que corresponda para ser firmada. El tiempo medio de respuesta en que se han contestado ha sido aproximadamente de 20 días.

Por otro lado, disponemos de una hoja de *notificación de queja* que más bien podría considerarse una hoja de incidencias del servicio y que se resuelve en la mayoría de las ocasiones en el momento, sin perjuicio de que posteriormente se pueda contestar por escrito.

Existe, asimismo, un buzón donde se depositan las sugerencias, algunas de ellas anónimas; , en las que figuran datos de contacto se contestan agradeciendo su colaboración por ayudarnos a mejorar nuestro servicio. Asimismo, se han tenido en cuenta aquellas opiniones y sugerencias que los usuarios aportan al cumplimentar las encuestas que reciben tras la prestación de un servicio en nuestras instalaciones.

A efectos de los datos que se recogen posteriormente, por un lado se agrupan las reclamaciones y quejas que se consideran reclamaciones, y por otro lado las sugerencias.

Señalar por último que se distinguen dos tipos de reclamaciones, quejas y sugerencias: unas referidas a servicios funerarios y otras a cementerios en una Empresa que presta cerca de 44.000 servicios en el desarrollo de su actividad.

## **2. DATOS RESULTADO GESTIÓN DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 2019**

### **2.0. ENTRADA**

Durante el año 2019, se han registrado un total de 220 entradas de Sugerencias y Reclamaciones, las cuales contienen un total de 226 firmas de ciudadanos.

<b>SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES</b>	
TOTAL ENTRADAS	
<b>220</b>	

### **2.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO**

De las entradas de Sugerencias y Reclamaciones, 199 constituyen Reclamaciones, que contienen un total de 205 firmas y 21 son Sugerencias, que contienen un total de 21 firmas tal y como se puede observar en la tabla que se adjunta a continuación.

	<b>FIRMAS</b>	<b>ENTRADAS</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	205	199
<b>SUGERENCIAS</b>	21	21
<b>T O T A L E S</b>	<b>226</b>	<b>220</b>

## **2.2. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN**

Como se puede apreciar en la tabla y gráfico que se insertan a continuación, el Canal de Entrada que ha sido utilizado mayoritariamente por los ciudadanos ha sido el **Presencial**, con un total de 178 entradas, lo que representa aproximadamente el 80,90% del total; seguido del canal de **Internet** con 42 entradas, lo que representa el 19,10% del total y respecto al canal **Telefónico** no ha habido ninguna entrada.

CANAL ENTRADA	TOTAL
	Número
INTERNET	42
TELEFÓNICAS	0
PRESENCIALES	178

## **2.3. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS**

Conforme hemos indicado anteriormente tenemos por un lado las reclamaciones y quejas que se acumulan y se consideran como reclamaciones y por otro las sugerencias. Dentro de estas distinguimos las reclamaciones y sugerencias referidas a SERVICIOS FUNERARIOS y por otro las relativas a CEMENTERIOS.

A continuación, se inserta una tabla en la que se puede observar la clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas, agrupadas por estas dos materias.



<b>RECLAMACIONES</b>		
	<b>FIRMAS</b>	<b>TOTAL ENTRADAS</b>
<b>SERVICIOS FUNERARIOS</b>	44	38
<b>CEMENTERIOS</b>	161	161
<b>T O T A L E S</b>	<b>205</b>	<b>199</b>

<b>SUGERENCIAS</b>			
	<b>CON FIRMA</b>	<b>ANÓNIMAS</b>	<b>TOTAL ENTRADAS</b>
<b>SERVICIOS FUNERARIOS</b>	15	3	18
<b>CEMENTERIOS</b>	3	0	3
<b>T O T A L E S</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>21</b>

#### **2.4. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

Para elaborar el presente informe se tomó como fecha de cierre el 31 de diciembre de 2019.

A continuación, se inserta tabla que refleja el estado de tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones que han tenido entrada a lo largo del año 2019.



<b>RECLAMACIONES SERVICIOS FUNERARIOS</b>		
	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>CONTESTADAS</b>	38	100%
<b>EN TRAMITACIÓN</b>	0	0%
<b>T O T A L E S</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

<b>RECLAMACIONES CEMENTERIOS</b>		
	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>CONTESTADAS</b>	108	67%
<b>EN TRAMITACIÓN</b>	53	33%
<b>T O T A L E S</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>

## 2.5. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SYR

A continuación, se incluye una tabla que pone de manifiesto la evolución mensual de la entrada de Sugerencias y Reclamaciones.

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS SERVICIOS FUNERARIOS													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Reclamaciones	0	7	8	5	3	1	1	0	6	1	1	5	<b>38</b>
Sugerencias	1	0	0	6	2	2	0	2	0	2	3	0	<b>18</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>56</b>

- Total RECLAMACIONES.....38
- Total SUGERENCIAS.....18

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS CEMENTERIOS													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Reclamaciones	19	17	11	20	10	6	14	0	8	0	49	7	<b>161</b>
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>9</b>	<b>164</b>

- Total RECLAMACIONES.....161
- Total SUGERENCIAS..... 3

## **2.6. TIEMPO DE TRAMITACIÓN**

El tiempo de tramitación de los escritos que han tenido entrada durante el año 2019 se refleja en la siguiente tabla.

<b>T I E M P O</b>	<b>Nº / PORCENTAJE</b>
Tiempo medio (días naturales)	20 días
Porcentaje contestado en menos de 15 días	36 %
Porcentaje contestado en menos de 30 días	39 %

## **3.- EVOLUCIÓN AÑOS 2017, 2018 y 2019**

Durante el año 2017 se recibieron un total de 342 entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en el año 2018 se recibieron un total de 413 entradas, mientras que en el año 2019 se registraron 220 entradas.

	<b>EVOLUCIÓN AÑOS</b>		
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Reclamaciones</b>	326	413	199
<b>Sugerencias</b>	16	34	21
<b>T O T A L E S</b>	<b>342</b>	<b>447</b>	<b>220</b>



#### **4. ANALISIS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

Los asuntos planteados por la ciudadanía en las reclamaciones y sugerencias presentadas, que ponen de manifiesto diversas deficiencias (principalmente relacionadas con la antigüedad o la falta de inversiones en las instalaciones en el período anterior a la creación de la actual Empresa Municipal) o áreas de mejora en la prestación del servicio, se resumen a continuación:

- Servicios Funerarios: las principales reclamaciones y sugerencias presentadas tienen relación con diversas incidencias concretas en la prestación de los servicios funerarios, así como con el estado de las instalaciones de los Tanatorios.
- Servicios de Cementerios: las principales reclamaciones y sugerencias presentadas tiene relación con el estado general de deterioro de los cementerios (condiciones de limpieza, estado calles, bancos, escaleras, etc.) y con el estado de las unidades de enterramiento, cuyas obligaciones de conservación y mantenimiento corresponden a sus titulares, de acuerdo con el Reglamento de Prestación de los Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid. Asimismo, se han producido varias reclamaciones relacionadas con robos o hurtos producidos en las unidades de enterramiento (flores, soportes, jarrones, etc.).

#### **5. MEJORAS DE LOS SERVICIOS Y RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2020**

Durante el ejercicio 2020, SFM continuará desarrollando el Plan de Inversiones aprobado para el período 2016-2019, en el que se ejecutaron inversiones , por un importe de aproximadamente 19,3 millones de Euros. Las principales partidas del Plan de Inversiones están relacionadas con las intervenciones en la rehabilitación de los

cementerios municipales, en la mejora y renovación de los tanatorio y crematorios, modernización de la flota de vehículos, así como la renovación de los sistemas tecnológicos, tanto infraestructuras y comunicaciones como aplicativos y desarrollos.

El Plan de Inversiones tiene como objetivo conseguir la adecuada capacidad operativa de las distintas instalaciones y equipamientos en los que presta servicios la Empresa (tanatorios, cementerios y crematorios), así como del resto de elementos necesarios para desarrollar sus actividades. Con dicho Plan, iniciado ya hace 4 años, se va a facilitar la clara mejora de la prestación de los servicios funerarios a la ciudadanía de Madrid.

Durante el ejercicio 2019 se han invertido en torno a 5 millones de euros, de los que aproximadamente 3,7 millones de euros se han destinado a actuaciones de rehabilitación o construcción de unidades de enterramiento en los cementerios municipales. En el ejercicio 2020 se tiene previsto, inicialmente, realizar inversiones por importe de 9,7 millones destinadas a actuaciones en cementerios y al proyecto de renovación del Tanatorio M 30.

Asimismo, la Empresa continúa impulsando el Sistema de Gestión de Calidad (de acuerdo con la norma ISO 9001), certificado por una entidad independiente, ya implantado en la actividad de servicios funerarios desde el año 2007. La adecuada implementación de este Sistema permite que la Empresa esté actuando en un plan de mejora continua de la calidad de los servicios que presta.

Se han puesto en marcha las primeras fases para la extensión del alcance del Sistema de Gestión de Calidad a las actividades de incineración e inhumación. Con la implicación de unas 130 personas, está previsto conseguir certificar dichos procesos en el ejercicio 2020.

El 11 de abril de 2019 SFM ha obtenido la aprobación de su Carta de Servicios Funerarios y de Cementerios. Con este hito, la

Empresa amplía su compromiso con la ciudadanía a través de la presentación pública de dicha carta donde se especifican los indicadores a través de los cuáles se medirá la consecución de los compromisos establecidos.

Como uno de los requisitos fundamentales de ISO 9001 para la medición de la satisfacción del cliente, dentro del contexto del Sistema de Gestión de Calidad, se realizan por una entidad especializada encuestas telefónicas a nuestros usuarios y usuarias. Durante 2019, algo más del 70% de las personas que solicitaron nuestros servicios, recomendarían el mismo. La nota media obtenida ha sido de 9,03 y entre los aspectos que más se destacan están la atención y el trato adecuados por parte del personal de SFM y la eficiencia en el cumplimiento de los plazos establecidos (puntualidad), así como el estado de limpieza y adecuación de las instalaciones utilizadas.

Durante el ejercicio 2020 está previsto mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios, así como la gestión interna de las sugerencias y reclamaciones.

Se destaca, por otra parte, que durante el ejercicio 2020 se continuarán desarrollando, en la medida en que las circunstancias de la pandemia lo permitan, las acciones formativas incluidas en el Plan de Formación de la Empresa, considerada una herramienta estratégica para mejorar la calidad de los servicios prestados.



Carlos Sanza de la Rica  
**Secretario General SFM**



**SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**  
**EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO**  
**DE MADRID, S.A.**

**INFORME AÑO 2019**

**febrero-2020**



## 1. INTRODUCCIÓN

La ciudadanía nos da traslado de sus inquietudes, sugerencias, reclamaciones y peticiones de información, y es deber de esta Empresa Municipal tratar de dar respuesta en tiempo y forma.

Contestar a estas cuestiones, con rigor y en el menor tiempo posible, es una de nuestras prioridades. Para ello, la Dirección de Estudios, Estrategias y Comunicación, canaliza tanto la información entrante, como la saliente, a través de la Aplicación "Consultas Generales", a la que los ciudadanos acceden a través de la web, por correo electrónico, de manera presencial, telefónica, etc., pero también desde otras dependencias del Ayuntamiento.

El análisis cuantitativo y cualitativo de esta información, en una labor conjunta con todas las Direcciones de la Empresa, nos ayuda no solo a mejorar esta respuesta, sino a anticiparnos y prever cuándo puede haber picos de demanda y reforzar aquellos aspectos necesarios para mejorar la atención ciudadana.

## 2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO

Del total de la entrada, **228** han sido Reclamaciones, y **11** son Sugerencias, como se puede observar en el gráfico y la tabla que se adjuntan a continuación.



	Total
	Número
<b>RECLAMACIÓN</b>	<b>228</b>
<b>SUGERENCIA</b>	<b>11</b>
<b>Totales</b>	<b>239</b>

## 2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN

Como se puede apreciar en la tabla y gráfico que se insertan a continuación, el Canal de Entrada que ha sido utilizado mayoritariamente por los ciudadanos ha sido el de Internet, con un total de 229 entradas, lo que representa aproximadamente el 96 por ciento del total; seguido del canal de atención telefónica con cero entradas y el canal presencial con 10 entradas lo que representa el por 4 ciento.

CANAL ENTRADA/ ATENCIÓN	Total
	Número
INTERNET/TELEMÁTICA	229
TELEFÓNICA	---
PRESENCIAL	10
<b>Total</b>	<b>239</b>

**Gráfico de clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones por Canales de Entrada**





## 2.6. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

Durante el año 2019, la mayor parte de las entradas producidas correspondió a las materias que se relacionan a continuación:

- ALMA: oferta/demanda, intermediación
- Atención a la ciudadanía: quejas, sugerencias, felicitaciones
- Ayudas: Rehabilitación, ITE
- Comunidad de propietarios
- Conflictos vecinales
- Demanda de locales y garajes
- Desperfectos de viviendas, promociones
- Entrevistas: solicitud
- FIDERE/LAZORA
- Gestión de viviendas adjudicadas
- No compete a la EMVS
- Obra Nueva, suelo
- Otras actuaciones: tanteo y retracto, derecho de superficie
- Plan de compra de viviendas
- Recibos pendientes, planes de pago
- Recursos Humanos
- RPS: inscripción, estado de solicitud, listados
- Solicitud de documentación: viviendas, promociones, normativa
- Varios



### Gráfico de Clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones por Materias



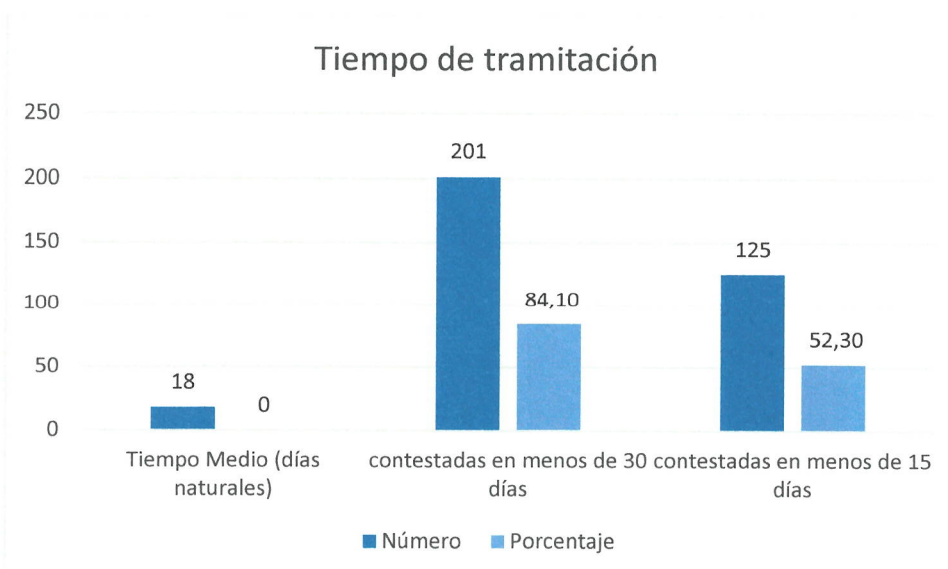
Como se puede apreciar, del total de Sugerencias y Reclamaciones recibidas, han sido **contestadas 239**, lo que representa **el 100 %** del total; **no siendo 8, competencia de la EMVS**, lo que representa el **3,34 %** del total y estando a la fecha de cierre de datos **pendientes de tramitación un total de CERO**, lo que representa el cero % del total.

Las no admitidas son fundamentalmente por tratarse de asuntos ya contestados a los mismos interesados o bien por tratarse de asuntos que no son competencia de esta Empresa Municipal.

## 2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

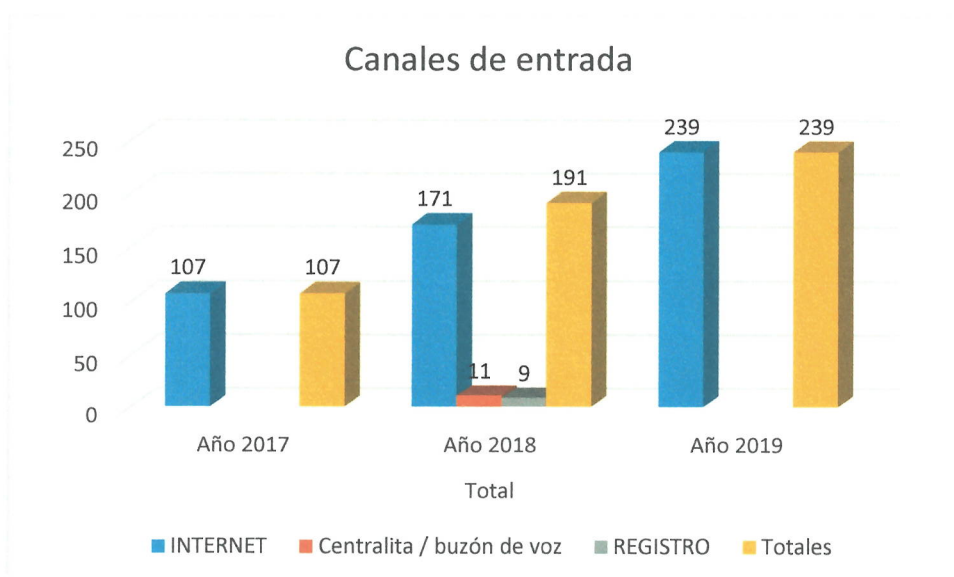
El tiempo de tramitación de los escritos que han tenido entrada durante el año 2019 se refleja en la siguiente tabla

TIEMPO	Número	Porcentaje
Tiempo Medio (días naturales)	18	--
contestadas en menos de 30 días	201	84,10
contestadas en menos de 15 días	125	52,30



En cuanto a los canales de entrada fueron por **Internet, buzón de voz o presencial** en Registro.

CANALES DE ENTRADA SYR	Total		
	2017	2018	2019
INTERNET	107	171	239
Centralita / buzón de voz	--	11	--
REGISTRO	--	9	--
<b>Totales</b>	<b>107</b>	<b>191</b>	<b>239</b>



## 7. SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN CON ENTRADAS EN EMVS

A lo largo de 2019 tienen entrada en la EMVS un total de 2.827 consultas generales, incluyendo –además de sugerencias y reclamaciones– las solicitudes de información, ordenadas de mayor a menor.

ALMA: oferta/demanda, intermediación	183
Atención a la ciudadanía: quejas, sugerencias, felicitaciones	26
Ayudas: Rehabilitación, ITE	16
Comunidad de propietarios	25
Conflictos vecinales	56
Demanda de locales y garajes	35
Entrevistas: solicitud	31
FIDERE/LAZORA	8
Gestión de viviendas adjudicadas	258
No compete a la EMVS	252
Otras actuaciones: tanteo y retracto, derecho de superficie	176
Plan de compra de viviendas	8
Obra Nueva, suelo	40
Recibos pendientes, planes de pago	34
Recursos Humanos	7
RPS: inscripción, estado de solicitud, listados	2610
Desperfectos de viviendas, promociones	52
Solicitud de documentación: viviendas, promociones, normativa	51
Suelo (no promociones de obra nueva)	12
Varios	49
<b>TOTAL</b>	<b>3929</b>

Madrid, 27 de febrero de 2020



**Fdo.: José A. Acosta Morales**  
Gerente EMVS

**SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

**EMPRESA MUNICIPAL DE  
TRANSPORTES**

**INFORME AÑO 2019**

**03/2020**

## **ÍNDICE**

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	1
INDICE	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS RESULTADOS GESTION DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO	3
2.1. ENTRADA	3
2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO	4
2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN	6
2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS	7
2.6. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	9
2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	10
2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN	11
3. EVOLUCIÓN 2016-2017-2018	11
4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN	12
5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2020	13
6. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON PLURALIDAD DE SOLICITANTES	13



## **1. INTRODUCCIÓN**

La Oficina de Atención al Cliente (OAC) de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) es un Departamento fundamental dentro del Plan Estratégico de EMT. La OAC es un elemento esencial, tanto en el presente como en el futuro, en relación a la prioridad que, para nuestra organización, tiene la atención a nuestros clientes y usuarios.

Con este objetivo, el personal de la OAC, su formación y los medios puestos a su disposición para el desarrollo de sus cometidos, están en constante evolución al objeto de mejorar la calidad del servicio y de la atención prestada a nuestros clientes y usuarios.

A tal fin, y como elemento determinante del pasado ejercicio, cuyos resultados se presentan en este informe, cabe resaltar el mantenimiento, durante 2019, de la certificación del Sistema de Calidad de la Oficina de Atención al Cliente (conforme a la norma UNE-EN-ISO-9001:2015) emitido por la firma Cámara Certifica® (Certificadora acreditada por ENAC), válido hasta el año 2020.

Sin duda, esta certificación nos compromete aún más en nuestra tarea de ser la vía de contacto entre usuario y empresa; se trata de un reto muy importante que añade valor a la calidad ofrecida por la Oficina de Atención al Cliente de EMT, donde los principales beneficiados son los usuarios y clientes de la compañía.

## **2. DATOS RESULTADOS GESTION DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO**

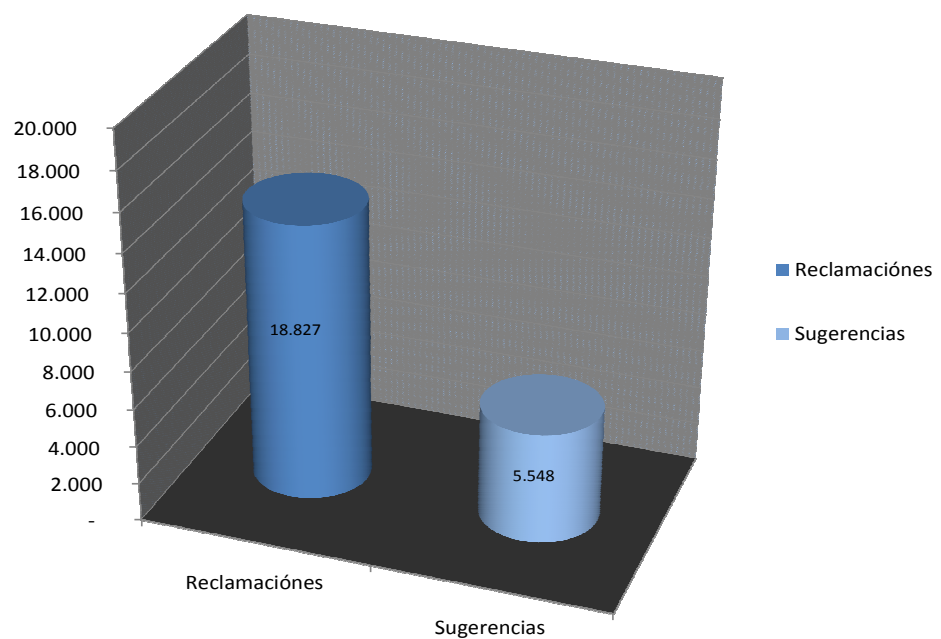
### **2.1. ENTRADA**

La OAC gestiona todas las reclamaciones y sugerencias que recibe, a excepción de las anónimas. Si alguna no es competencia de EMT, se contesta dando traslado al organismo competente.

<b>Total entradas</b>	<b>18.827</b>
<b>No Admitidas</b>	<b>---</b>
<b>TOTAL ENTRADA SYR</b>	<b>24.375</b>

## 2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO

Durante 2019, se registraron y respondieron 24.375 entradas, de las cuales 5.548 fueron realizadas como "Solicitudes y/o peticiones de información y otras".

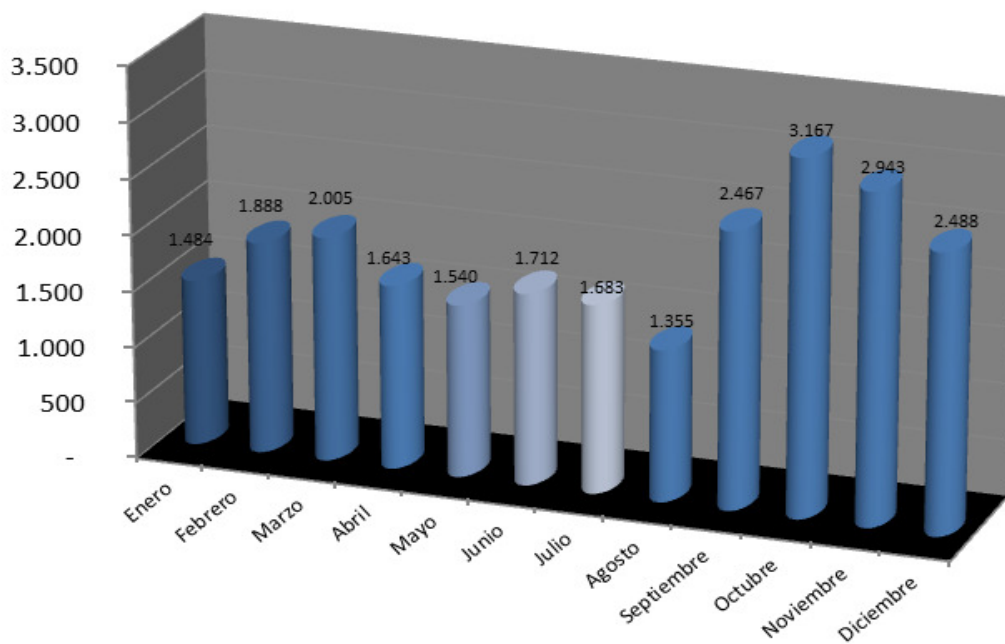


	Total
	Número
<b>RECLAMACIÓN</b>	<b>18.827</b>
<b>SUGERENCIA</b>	<b>5.548</b>
<b>Totales</b>	<b>24.375</b>



### 2.3. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

A continuación, se incluyen un gráfico y una tabla que ponen de manifiesto la evolución mensual de la entrada de Sugerencias y Reclamaciones.

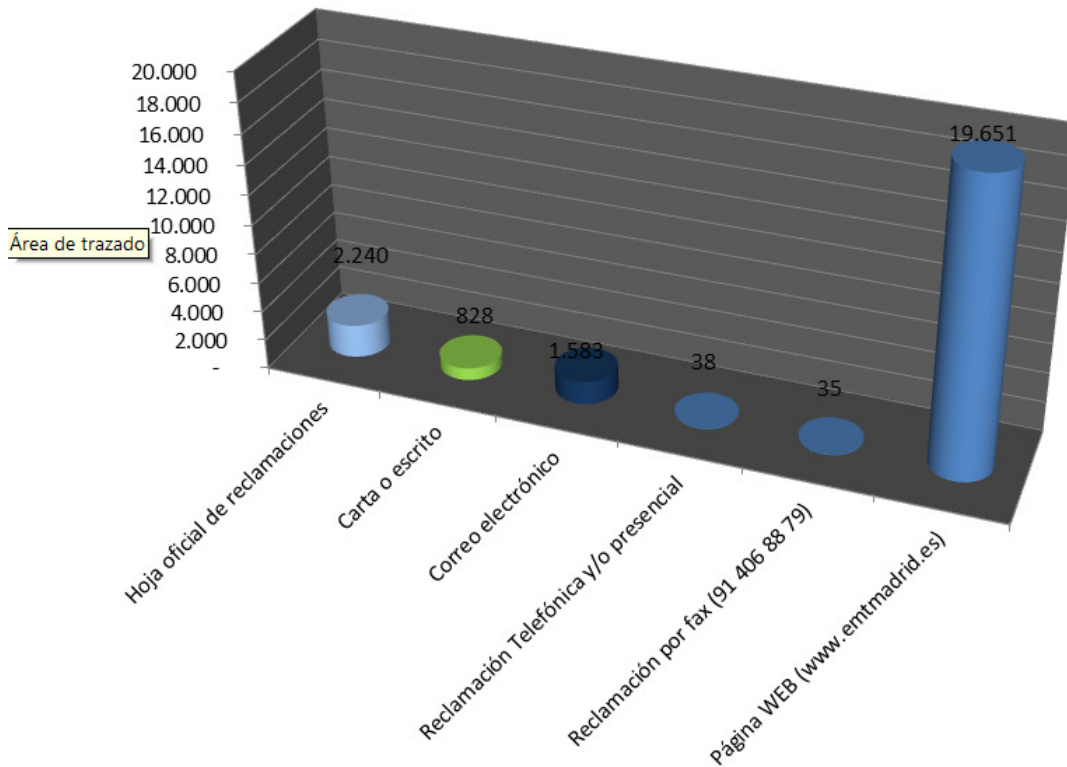


## 2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN

Como se puede apreciar en la tabla y gráfico que se encuentran a continuación, el canal de entrada que ha sido utilizado mayoritariamente por los ciudadanos ha sido el de Internet, ya sea mediante la página Web corporativa o el correo electrónico directo de la OAC, sumando un total de 21.234 entradas; seguido de las reclamaciones oficiales con un total de 2.240. Por último, aquellas reclamaciones recibidas tanto presencialmente como telefónicamente y por escrito han supuesto 866 entradas, siendo 35 las entradas por fax.

CANAL ENTRADA	Total
	Número
Hoja oficial de reclamación	2.240
Carta o escrito	828
Correo electrónico	1.583
Reclamación Telefónica y presencial	38
Reclamación por Fax	35
Página Web	19.651
<b>Total</b>	<b>24.375</b>

## Gráfico de clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones por Canales de Entrada

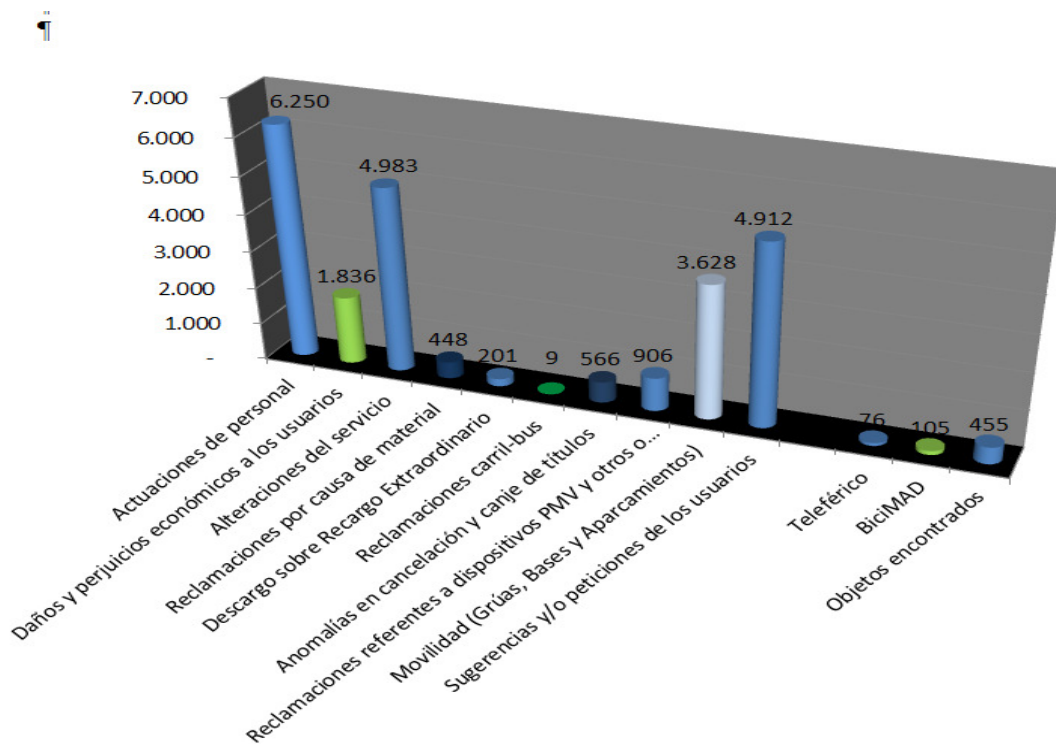


### 2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

Durante el año 2019, la mayor parte de las entradas producidas correspondieron a las materias que se relacionan a continuación:

Actuaciones de personal	6.250
Daños y perjuicios económicos a los usuarios	1.836
Alteraciones del servicio	4.983
Reclamaciones por causa de material	448
Descargo sobre Recargo Extraordinario	201
Reclamaciones carril-bus	9
Anomalías cancelación y canje de títulos	566
Reclamaciones referentes a dispositivos PMV y otros dispositivos o aplicaciones de información (SMS)	906
Movilidad (Grúas y Aparcamientos)	3.628
<b>TOTAL RECLAMACIONES</b>	<b>18.827</b>
Sugerencias y/o peticiones de los usuarios	4.912
Teleférico	76
BiciMAD	105
Objetos encontrados	455
<b>TOTAL SUGERENCIAS Y/O PETICIONES Y OTRAS</b>	<b>5.548</b>

### Gráfico de Clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones por Materias



## 2.6. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

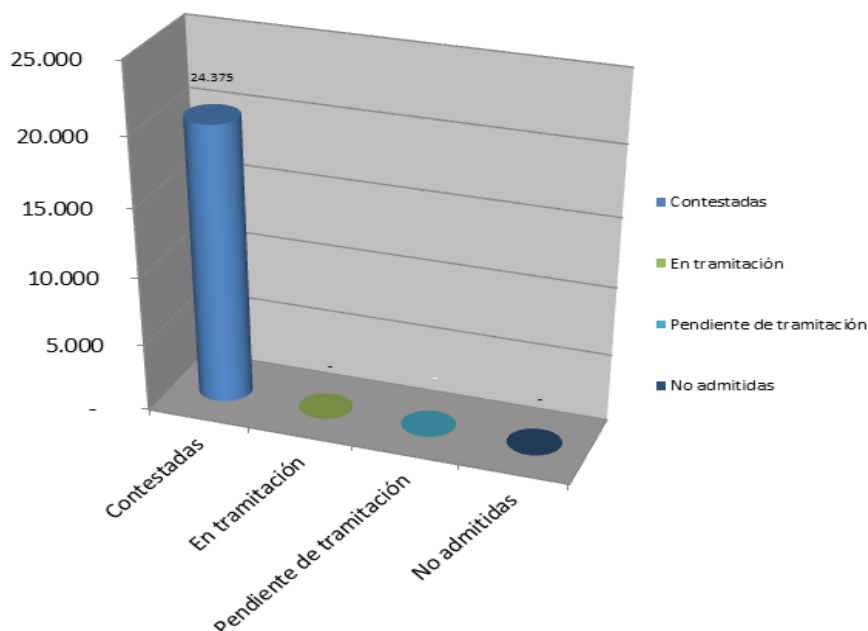
MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Alteraciones, irregularidades y calidad del servicio prestado en línea.	215	271	366	268	232	272	264	196	563	806	808	722	4983
Incidencias sobre el estado de los autobuses y el acceso a los mismos.	47	40	29	22	39	62	70	29	23	34	26	27	448
Comportamiento laboral.	455	516	542	495	450	544	519	330	545	647	491	387	5921
Dispositivos de información en calle (PMV) y otros dispositivos o aplicaciones de información	51	144	112	60	41	33	70	78	93	105	59	60	906
Carril bus, separadores y conservación vía pública.	1	1	0	2	0	1	1	1	0	0	1	1	9
<b>DERIVADAS A ASESORÍA JURÍDICA</b>													
Lesiones al viajero / al peatón.	128	131	140	106	113	100	91	60	73	97	118	76	1233
Lesiones relacionadas con las marquesinas y su entorno.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Daños a materiales por colisión.	39	41	51	41	37	43	33	17	33	66	57	46	504
<b>INDEMNIZACIONES.</b>													
Originadas en irregularidades del servicio.	2	1	0	1	5	1	0	0	0	2	6	2	20
Originadas en la venta de títulos de transporte.	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Originadas por cancelación / validación de títulos.	2	0	2	1	2	1	0	0	0	0	0	0	8
Otras peticiones de indemnización (Ropa, Objetos).	2	6	11	4	4	8	3	3	8	8	6	4	67
Peticiones y sugerencias.	256	447	430	328	317	339	337	314	449	587	709	399	4912
Felicitaciones.	29	32	35	30	30	24	18	14	35	28	27	27	329
Descargos sobre Recargos Extraordinarios.	12	20	23	23	19	22	17	14	13	14	13	11	201
Objetos encontrados.	37	44	48	45	36	41	30	15	25	61	37	36	455
Anomalías en la cancelación / validación de títulos.	33	23	39	37	34	33	40	24	32	57	83	131	566
<b>MOVILIDAD (GRUAS Y BASES)</b>													
Reclamaciones	62	54	55	52	66	50	44	24	50	51	52	59	619
Solicitudes	22	16	21	19	20	19	36	19	16	29	24	19	260
<b>MOVILIDAD (APARCAMIENTOS)</b>													
Reclamaciones	42	57	57	61	42	76	73	22	49	72	57	64	672
Solicitudes	34	35	26	31	29	32	23	189	447	486	359	386	2077
Teleferico	3	4	11	9	14	6	7	2	6	6	6	2	76
BiciMAD	11	3	6	8	10	5	7	4	7	11	4	29	105
<b>TOTAL</b>	<b>1484</b>	<b>1888</b>	<b>2005</b>	<b>1643</b>	<b>1540</b>	<b>1712</b>	<b>1683</b>	<b>1355</b>	<b>2467</b>	<b>3167</b>	<b>2943</b>	<b>2488</b>	<b>24375</b>

## 2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Para elaborar el presente informe se adoptó como fecha de cierre el día 27 de febrero de 2020.

A continuación, se insertan la tabla y el gráfico que reflejan el estado de tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones que han tenido entrada a lo largo del año 2019.

ESTADO TRAMITACIÓN	NÚMERO	% sobre total
Contestada	24.375	100
En tramitación	0	0
Pendientes de tramitación	0	0
No admitidas	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>24.375</b>	<b>100</b>



Como se puede apreciar, en el ejercicio 2019, el 100% de las entradas recibidas han sido contestadas. En el apartado "no admitidas" se han clasificado aquellas SyR que tratan de asuntos ya contestados a los mismos interesados o aquellas en las que la EMT no tiene ninguna competencia.

## 2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación de los escritos, que han tenido entrada durante el año 2019, se refleja en la siguiente tabla:

TIEMPO	Porcentaje
Tiempo Medio (días naturales)	5,34
Porcentaje contestado en menos de 15 días	98,94
Porcentaje contestado en menos de 30 días	93,33

## 3. EVOLUCIÓN 2017-2018-2019

Durante 2019, se han recibido un total de 18.827 reclamaciones y 5.548 sugerencias, lo que nos da un total de 24.375 entradas. El total en 2018 fue de 20.253 (14.444 reclamaciones y 5.809 sugerencias) y en 2017, fueron 20.630 (13.736 reclamaciones y 6.894 sugerencias), tal y como se puede apreciar en la siguiente tabla.

	Total		
	Año 2017	Año 2018	Año 2019
RECLAMACIÓN	13.736	14.444	18.827
SUGERENCIA	6.894	5.809	5.548
Totales	20.630	20.253	24.375
% evolución interanual	26,58	-1,83	20,35

De la información comparada, el tiempo medio que se ha tardado desde la fecha de entrada en la OAC de la reclamación y la respuesta final al cliente, ha estado en todos los casos dentro del periodo máximo estipulado en nuestro Sistema de Gestión de Calidad, 12 días, lo que supone el cumplimiento del indicador de calidad marcado a este efecto. De igual modo, el promedio anual de tiempo de respuesta ha quedado establecido en **5,34 días**.

Por tipo de canal de entrada, los datos de los tres últimos años son los siguientes:

CANAL ENTRADA	Total		
	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Hoja oficial de reclamación	1.548	1.409	2.240
Carta o escrito	428	518	828
Correo electrónico	7.160	5.211	1.583
Reclamación Telefónica y presencial	1.009	1876	38
Reclamación por Fax	27	28	35
Página Web	10.458	12.211	19.651
<b>Total</b>	<b>20.630</b>	<b>20.253</b>	<b>24.375</b>

#### **4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN)**

El nuevo Software MS Dynamics CRM 2016 implantado en noviembre de 2018, está consolidado para las distintas funciones de la gestión de las Sugerencias, Reclamaciones, Felicitaciones y respuestas enviadas a nuestros clientes.

En la política de mejora en la OAC, se ha realizado una mejora sustancial en la Atención Presencial, esta consiste en la implantación de un nuevo sistema de gestión de listas de espera que nos permite medir la atención dispensada por nuestros agentes.



Siguiendo con esta política de mejora se prevé un progreso en las instalaciones de Atención Presencial, en el que se incluye la apertura de un acceso directo a la vía pública.

## **5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2020**

EMT, a la vista de la experiencia que acumula tras la implantación y mantenimiento de un sistema de calidad, se ha marcado como primordial objetivo seguir manteniendo en 2020 los modelos implantados en la norma UNE-EN ISO-9001:2015. En este sentido, seguirá trabajando para priorizar el esfuerzo en la mejora continua de los servicios que presta a todos sus clientes tanto a nivel de recursos humanos como tecnológicos.

## **6. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON PLURALIDAD DE SOLICITANTES**

Durante 2019, no se discriminaba este tipo de sugerencias y reclamaciones. Desde enero de 2020, y con la implantación de un nuevo CRM en la OAC, se ha creado una nueva categoría denominada "Solicitudes múltiples", para poder distinguir las del resto de reclamaciones y realizar un análisis por separado en los próximos años.



SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES  
MADRID CALLE 30, S.A.  
INFORME AÑO 2019

Marzo 2020

## INDICE

1.- INTRODUCCION .....	3
2.- DATOS AÑO 2019	
2.1.- Entradas .....	3
2.2.- Evolución mensual de las entradas .....	4
2.3.- Canales de entrada.....	5
2.4.- Clasificación por materias .....	6
2.5.- Estado de tramitación .....	9
2.6.- Tiempo de tramitación.....	10
3.- EVOLUCION 2012-2019 .....	10
4.- MEJORAS DE LOS SERVICIOS.....	11
5.- RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2019 .....	12

## 1. INTRODUCCIÓN

**Madrid Calle 30, S.A.** es una sociedad de economía mixta, adscrita actualmente al Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid.

Constituida inicialmente para llevar a cabo el proyecto de transformación del viario de la M-30, con el objetivo de mejorar la competitividad de Madrid como centro de actividades económicas, culturales, educativas y de ocio, la empresa ejecutó durante el periodo de 2004 a 2007, en tres años, la reforma completa de la M-30, con la remodelación de siete enlaces y la construcción de más de medio centenar de kilómetros de túnel.

Actualmente la empresa gestiona las operaciones de renovación de la infraestructura, así como la explotación, conservación y mantenimiento del anillo distribuidor “Calle 30”, y las infraestructuras y espacios de su entorno, tales como enlaces, puentes, zonas verdes y áreas libres incluidas dentro del anillo.

En el servicio de Atención al Usuario se recogen las sugerencias, quejas o reclamaciones relacionadas con la renovación, conservación y explotación de la infraestructura citada.

## 2. DATOS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS EN EL AÑO 2019

### 2.1. ENTRADAS

Durante el año 2019 se han registrado un total de 169 entradas.

De este número, un total de 31 fueron devueltas o remitidas al órgano competente por no estar relacionadas con servicios prestados por esta entidad o no pertenecer al ámbito espacial del contrato de Madrid Calle 30, S.A.

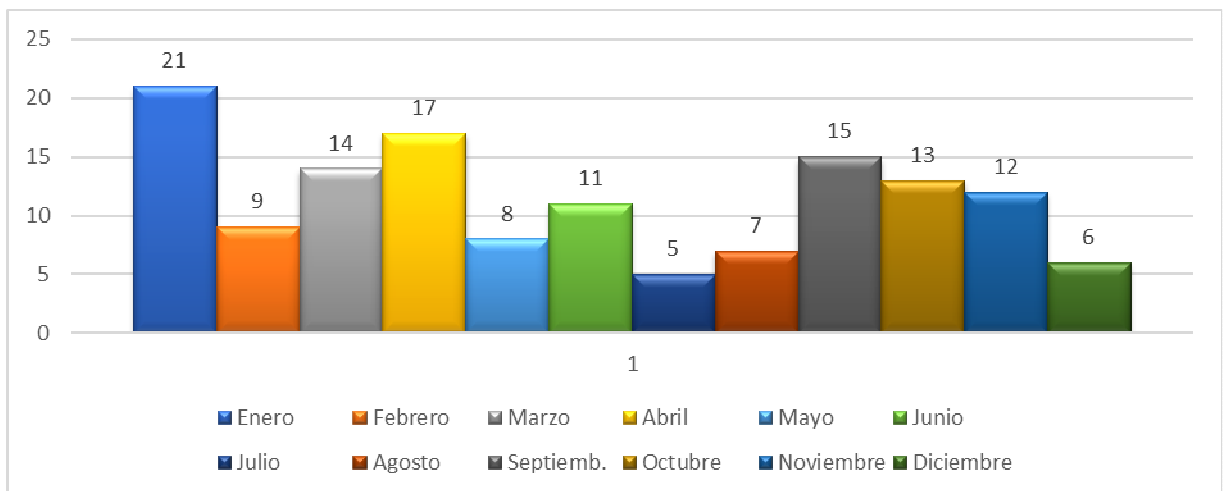
Una vez realizados estos ajustes en el Sistema, durante el año 2019 el total de entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en sentido estricto, fue de 138



Entradas	169
Devueltas o remitidas al órgano competente	31
Admitidas a Trámite	138

## 2.2. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

A continuación, se incluye un gráfico que pone de manifiesto el reparto en los distintos meses del año de las entradas de Sugerencias y Reclamaciones en Madrid Calle 30.

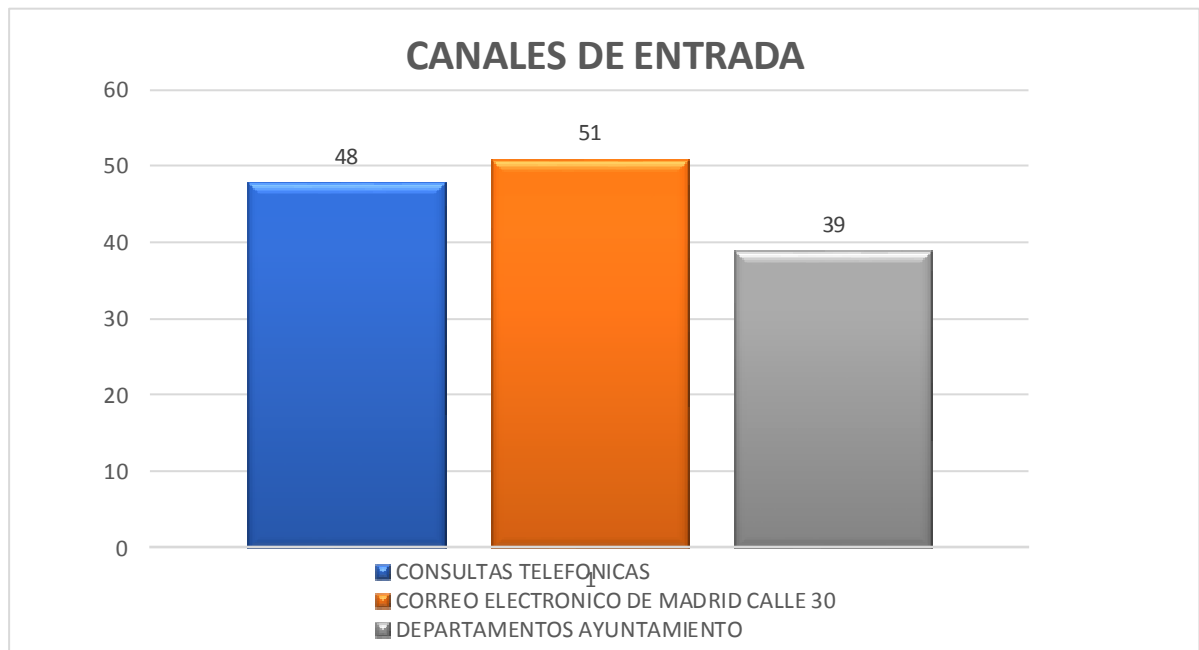


El promedio mensual de entradas es de 12, siendo los meses de enero y abril donde se registraron el mayor número de ellas y los meses de julio, agosto y diciembre en los que menos recepción de estas hubo. Si lo comparamos con el año 2018, donde la media de entradas mensual fue de 18, nos arroja un 33,3% menos de sugerencias y reclamaciones.



### 2.3.- CANALES DE ENTRADA

El canal de entrada que más han utilizado los ciudadanos es nuestro correo de Atención al Usuario, con 51 entradas lo que implica un 37% del total, seguido de las reclamaciones y sugerencias realizadas telefónicamente con 48 entradas, lo que supone un 35% del total, y, por último, el canal menos utilizado son los diversos Departamentos del Ayuntamiento de Madrid, con 39 entradas, lo que implica un 28% del total. En relación con este último canal es el Departamento de Coordinación de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid quien nos remite la mayoría de las sugerencias y reclamaciones que se reciben.



En cuanto a la evolución de los canales de entrada más utilizados durante los años 2017 a 2019, se adjunta un cuadro explicativo:

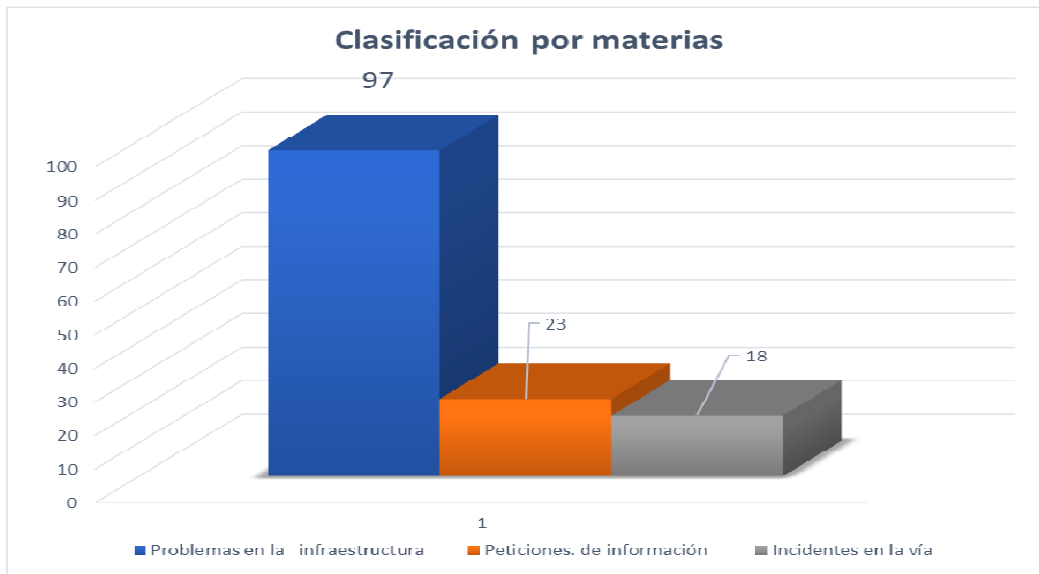


AÑOS	Canales de Entrada
2017	1.- Las reclamaciones y solicitudes que nos remiten desde los diversos departamentos del Ayuntamiento 2.- Correo electrónico de Madrid Calle 30 3.- Consulta telefónica
2018	1.- Las reclamaciones y solicitudes que nos remiten desde los diversos departamentos del Ayuntamiento 2.- Correo electrónico de Madrid Calle 30 3.- Consulta telefónica
2019	1.- Correo electrónico de Madrid Calle 30 2.- Consulta telefónica 3.- Las reclamaciones y solicitudes que nos remiten desde los diversos Departamentos del Ayuntamiento

#### 2.4.- CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

A continuación, en el siguiente gráfico, se analiza la clasificación por materias de las sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas durante 2019.

MATERIAS	TOTALES
Problemas en la infraestructura	97
Peticiones de información	23
Incidentes puntuales en la vía	18



En el gráfico se observa que los problemas en la infraestructura representan un 70% del total de las comunicaciones recibidas, los incidentes en la vía representan un 13% del total y las peticiones de información, a su vez, representan un 17% del total.

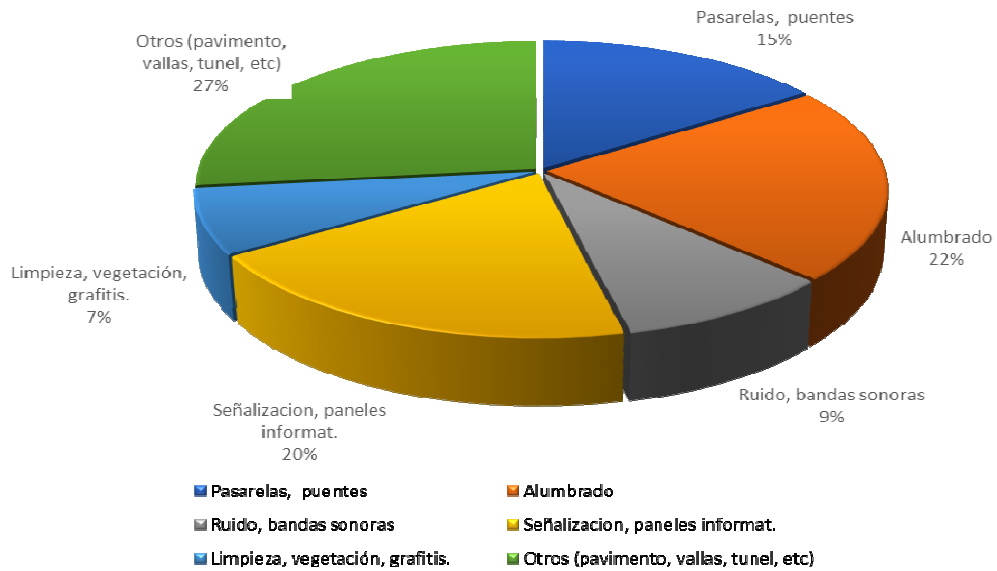
Analizando más al detalle, durante 2019 el reparto de las materias se desglosa a su vez en:

➤ Problemas en la infraestructura:

PROBLEMAS EN LA INFRESTRUCTURA	
Problemas en las pasarelas y puentes	15
Deficiencias alumbrado	21
Molestias generadas por el ruido del tráfico, petición de colocación de bandas sonoras	9
Deficiencias en la señalización, falta de información paneles luminosos	19
Problemas de vegetación, de suciedad, limpieza de grafitis	7
Otros ( pavimento, vallas , muros y rejillas en mal estado, etc)	26



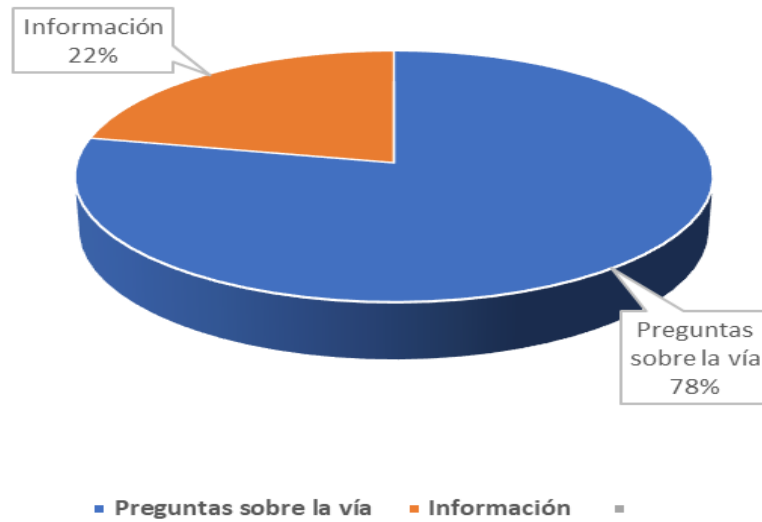
### Problemas en la infraestructura



➤ Peticiones de información sobre la Calle 30:

PETICIONES DE INFORMACION	
Preguntas sobre la M-30: Cilindrada necesaria para que los ciclomotores circulen, información sobre la altura, peso y tipo de camiones que pueden circular por los túneles, seguridad en los túneles , obras que se están realizando o se van a realizar, etc.	18
Información sobre los cortes que se realizan en la M-30 y sobre los atascos y posibles alternativas	5

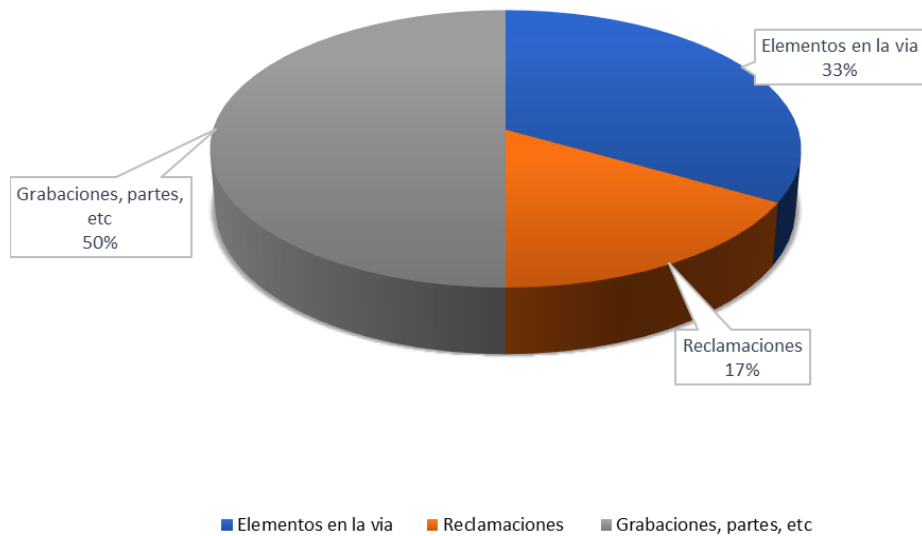
### Peticiones de información



➤ Incidentes puntuales en la vía

Incidentes puntuales en la vía	
Objeto vía, coche averiado, animales muertos, petición de localización de objetos perdidos	6
Reclamaciones derivadas de incidentes en la vía	3
Petición de grabaciones, justificantes, partes de accidente, derivados de los incidentes en la vía etc	9

### Incidentes puntuales en la vía



### 2.5.- ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

A continuación, se inserta una tabla que refleja el estado de tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones que han tenido entrada a lo largo del año 2019.

Estado Tramitación	Numero	% sobre total
Contestadas	125	91%
En tramitación	13	9%

NOTA: Se consideran sugerencias y reclamaciones finalizadas aquellas en que los ciudadanos han obtenido una respuesta de Madrid Calle 30, independientemente de que ésta sea o no satisfactoria para el peticionario o reclamante, y pendientes (en trámite) aquellas que no han recibido respuesta a fecha 16 de marzo de 2020 (fecha de elaboración del presente informe).



## 2.6.- TIEMPO DE TRAMITACIÓN

Desde este Servicio de Atención al Usuario se trata que las incidencias recibidas se resuelvan en el menor tiempo posible.

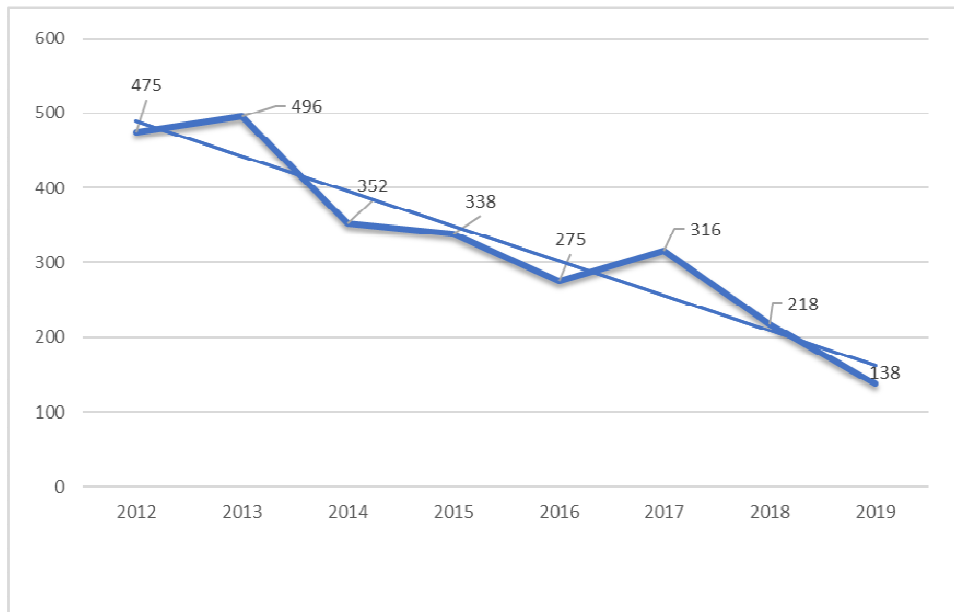
Un significativo porcentaje de ellas estaban referidas a problemas en la vía que necesitaban de una solución rápida y evitar posibles daños a los conductores. Es por ello que, desde Madrid Calle 30, S.A. se les dió prioridad, realizando un seguimiento de las mismas y comprobando que fueron correctamente reparadas o solventadas a lo largo del día de recepción de las mismas o de los días inmediatamente posteriores.

Tiempo	Numero o porcentaje
Porcentaje contestado en menos de 30 días	77%
Porcentaje contestado en menos de 15 días	42 %

## 3. EVOLUCIÓN 2012-2019

La siguiente tabla y gráfico refleja el número de entradas de sugerencias y reclamaciones anuales recibidas entre el año 2012 y el año 2019.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
TOTALES	475	496	352	338	275	316	218	138
% Evolución Interanual		4,2%	-29,4%	-3,98%	-18,70%	14,9%	-31,1%	-36,69%



Según se observa en el gráfico las entradas descienden durante los últimos 7 años, con un leve repunte en el año 2017, esto es debido a la mejora en la calidad de los servicios, que se ha implementado durante estos años. En el año 2019 hubo un descenso de un 71% menos de entradas en relación con el año 2012.

#### 4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN)

Durante el año 2019 siguiendo con la pauta implementada en años anteriores, se han agilizado los tiempos de respuesta a los usuarios, se ha continuado incidiendo en dar prioridad en la resolución de las incidencias, es decir, comprobar inmediatamente la urgencia en el momento de su recepción y su remisión a los servicios técnicos de mantenimiento y explotación competentes. Lo que se pretende es dar agilidad a la resolución de la incidencia, con la mayor eficacia posible.

En 2019 se han recibido en el Centro de Control de Túneles y resto de instalaciones de la Calle 30, un total de 64 visitas, con 1101 personas que nos han visitado. Esto supone un 39 % más de visitas que en el año 2018, con 46.

## RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2020

Fruto de la experiencia obtenida a lo largo de estos años en lo referente a la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones, para el año 2020 se propone, para la mejora de la tramitación de las solicitudes de los usuarios continuar con la mejora de la calidad del servicio prestado, mediante la disminución del tiempo medio de contestación de una Sugerencia o Reclamación y la mejora de la accesibilidad a la información relacionada con la explotación de la infraestructura y del contenido material de la respuesta

Dado el buen resultado obtenido en relación con el diseño de programación de visitas a Madrid Calle 30 por parte de Colegios, Institutos, así como Asociaciones Vecinales, realizado durante 2019, se pretende seguir mejorándola durante 2020

En enero de 2020 se activó la sede electrónica de Madrid Calle 30, S.A. <http://madridcalle30.sedelectronica.es>, que facilita el acceso tanto a los usuarios de la infraestructura como a las empresas a los servicios y actividades en los que esta Sociedad ejerce potestades administrativas, en virtud de lo preceptuado en el artículo 2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

A través de la sede electrónica los ciudadanos pueden consultar la tramitación de su reclamación o sugerencia.

Fdo.- Ceferino San Román Pérez  
Director Gerente de Madrid Calle 30, S.A



**SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES  
EMPRESA MERCAMADRID, S.A.**

**INFORME AÑO 2019**

**Marzo 2020**

## INDICE

INDICE	2
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. DATOS RESULTADOS GESTION DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO</b>	<b>3</b>
2.1. ENTRADA	3
2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO	4
2.3. EVOLUCION MENSUAL DE LA ENTRADA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	5
2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN	5
2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS	6
2.6. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	7
2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	9
2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN	80
<b>3. EVOLUCIÓN 2016-2019</b>	<b>9</b>
<b>4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN)</b>	<b>9</b>
<b>5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2020</b>	<b>12</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

---

La empresa mixta municipal MERCAMADRID, SA cuenta con un servicio de Registro y Archivo en el que se reciben, registran y almacenan los comunicados que vías se reciben en la organización a través de los diversos canales habilitados (Registro General de Mercamadrid, Oficina de Atención al Cliente, correo ordinario, correo electrónico, vía Web, a través del Área Privada de los usuarios registrados, etc.).. Dentro de éstos se incluyen también las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que son objeto de este análisis

El objetivo es escuchar y valorar las informaciones que nos llegan de nuestros diferentes stakeholders (clientes, proveedores y/usuarios) con el fin de establecer las correcciones y mejoras necesarias en los servicios que se ofrecen. Así, tras el análisis y valoración de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas, se procede a realizar las pertinentes actualizaciones y ajustes en los protocolos internos de actuación, todo ello enmarcado en un proceso de mejora continua que tiene establecido MERCAMADRID, S.A, bajo el modelo de gestión EFQM.

Toda la información recibida a través de los canales existentes se agrupa en diferentes categorías según la temática tratada, y en la medida de lo posible todos los usuarios reciben respuesta a su Sugerencia o Reclamación, procediéndose a la resolución de las mismas, siempre que se hayan considerado fundadas y con un contenido lógico.

## 2. DATOS RESULTADOS GESTION DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO

---

### 2.1. ENTRADA

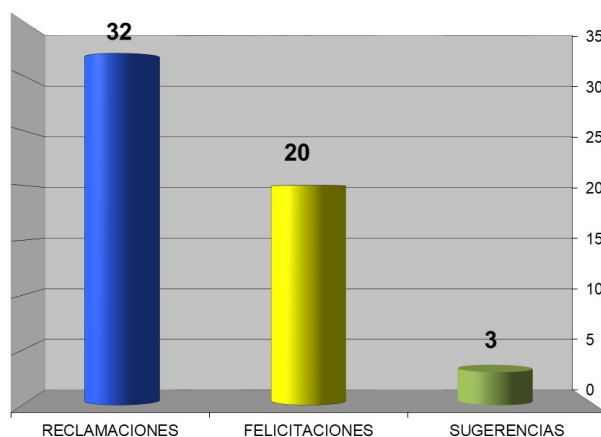
Durante el año 2019, se han registrado un total de 55 entradas correspondientes a reclamaciones, sugerencias y reconocimientos/felicitaciones, que fueron todas ellas admitidas.

<b>Total entradas</b>	<b>55</b>
<b>No Admitidas</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL ENTRADA SYR</b>	<b>55</b>

De estas 55 entradas recibidas en el año 2019, el total de Sugerencias y Reclamaciones, en sentido estricto, fue de 35, siendo admitidas todas ellas y las 20 restantes se refieren a felicitaciones y reconocimientos..

## CLASIFICACIÓN POR TIPO

Del total de 55 entradas recibidas, 32 han sido Reclamaciones, 3 han sido Sugerencias y 20 Felicitaciones y Reconocimientos, como se puede observar en el gráfico y la tabla que se adjunta a continuación.



	Total
	Entradas
RECLAMACIONES	32
SUGERENCIAS	3
FELICITACIONES	20
<b>TOTALES</b>	<b>55</b>

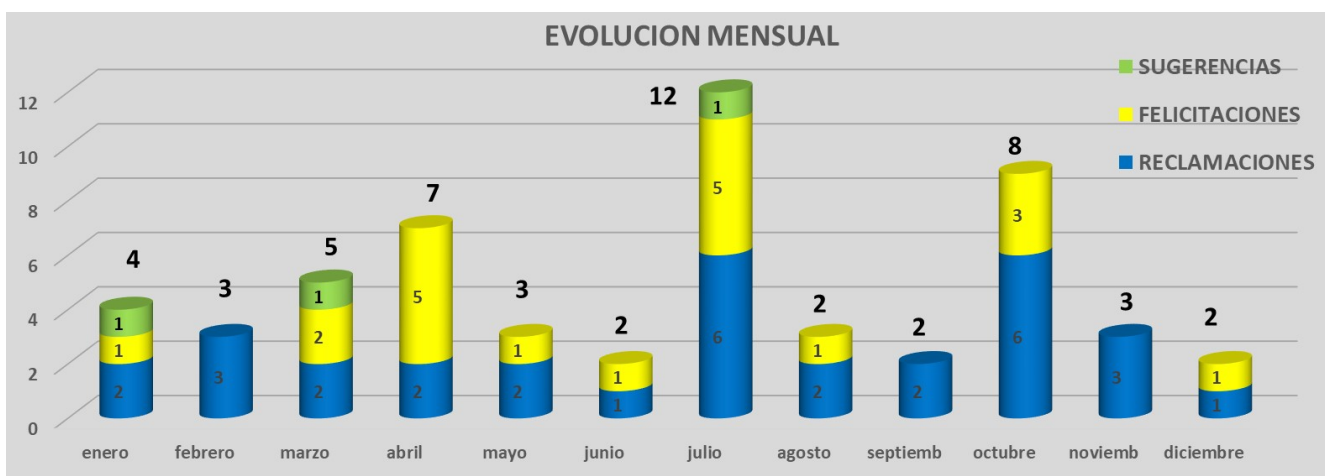
## 2.2. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

En este capítulo exponemos el detalle mensualizado del número de Reclamaciones, Sugerencias, Felicitaciones y Reconocimientos recibidos, así como su distribución mensualizada por las diferentes materias o asuntos a las que se refieren.

Julio ha sido el mes en el que mayor número de entradas se registró, correspondiendo prácticamente a partes iguales las reclamaciones y las felicitaciones y sugerencias.

El siguiente mes con más entradas fue Octubre con 6 reclamaciones y 3 felicitaciones.

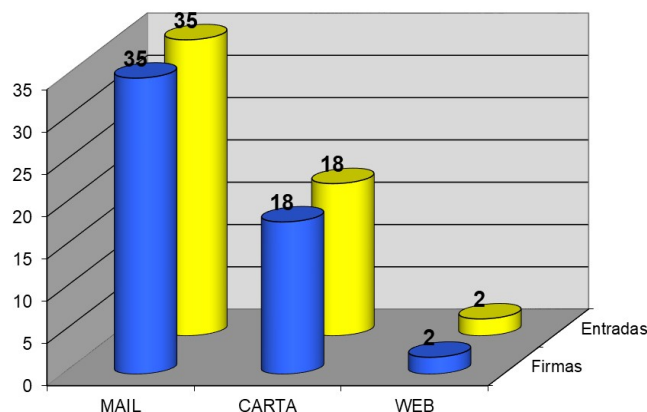
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiemb	octubre	noviemb	diciembre	TOTAL
RECLAMACIONES	2	3	2	2	2	1	6	2	2	6	3	1	32
FELICITACIONES	1		2	5	1	1	5	1		3		1	20
SUGERENCIAS	1		1				1						3
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>55</b>



### 2.3. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN

Como se puede apreciar en la tabla y gráfico que se insertan a continuación, el Canal de Entrada que ha sido utilizado mayoritariamente por los ciudadanos ha sido el de correo electrónico, con un total de 35 entradas, lo que representa el 63.6% por ciento del total, seguido del canal escrito, vía carta postal, con un total de 18 registros, que representan el 32.7% y por último el canal de web con 2 entradas que representan el 3,6% de las entradas.

	Firmas	Entradas	En %
MAIL	35	35	63,6%
CARTA	18	18	32,7%
WEB	2	2	3,6%
<b>Totales</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>100,0%</b>



## 2.4. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

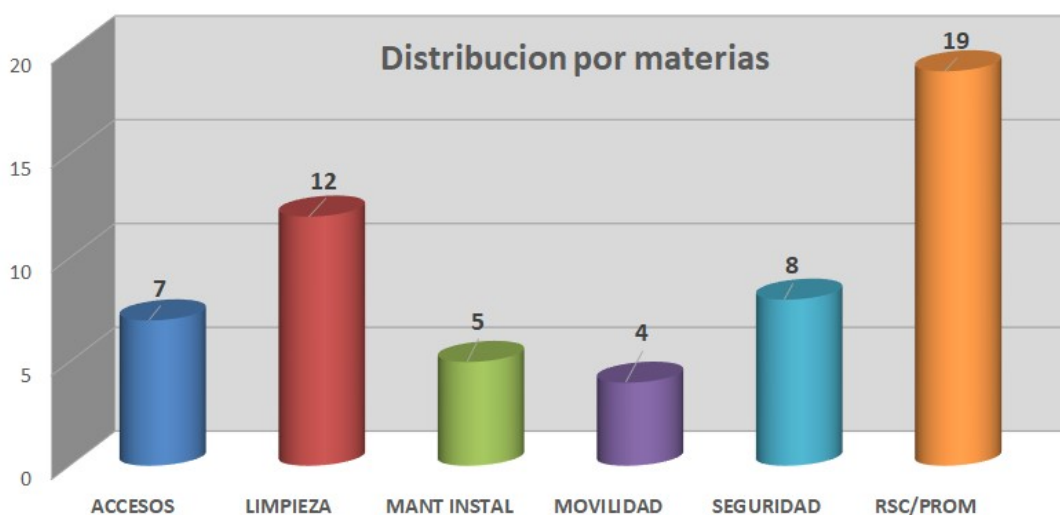
Durante el año 2019, la mayor parte de las entradas producidas correspondió a las materias que se relacionan a continuación:

- ACCESOS
- LIMPIEZA
- MOVILIDAD
- SEGURIDAD
- RSC/PROMO/COMUNICACION
- MANTENIMIENTO INSTALACIONES

De las 55 entradas registradas en el año, 19 han correspondido a temas de RSC Promoción y Comunicación, refiriéndose en su mayoría a agradecimientos por los servicios de atención de visitas, envío de la Memoria Anual, organización de la Carrera 10K Mercamadrid y otras actividades de RSC.

Por lo que se refiere a Reclamaciones, el servicio de limpieza de las instalaciones son las que acumulan un mayor número de entradas (12), seguidas de aquellas que se referían a seguridad (8) y a los peajes o accesos a Mercamadrid (7).

**Gráfico de Clasificación de las Entradas por Materias**



## 2.5. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

Los motivos de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, según han indicado los ciudadanos han sido los siguientes:

- **ACCESOS:** Ralentización en la entrada de los vehículos por los peajes y alguna reclamación por el pago.
- **LIMPIEZA:** Suciedad puntual en algunas en zonas comunes y temas de vehículos abandonados.
- **MOVILIDAD:** Dificultades en la movilidad de vehículos, carretillas y transpaletas.
- **SEGURIDAD:** Reclamaciones por el trato y molestias ocasionadas en algún caso por los agentes de seguridad y un caso de hurto.
- **RSC/PROMO/COMUNICACION:** Sólo hay una entrada emitida por algunas Asociaciones empresariales de Mercamadrid que reclaman falta de información sobre visitas institucionales a la Unidad Alimentaria, el resto son felicitaciones por la atención de visitas y colaboración en actividades de RSC.
- **MANTENIMIENTO:** Desperfectos en instalaciones y molestias durante la ejecución de algunas obras.

EVOLUCIÓN MENSUAL	ENERO	FEBR	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCTUB	NOV	DIC	TOTAL
<b>ACCESOS</b>	1	1			1		3				1		7
<b>LIMPIEZA</b>		1		1	1		4	2		2	1		12
<b>MANTENIMIENTO INSTALACIONES</b>		1	1			1			2				5
<b>MOVILIDAD</b>							1			3			4
<b>SEGURIDAD</b>	3		2	1							1	1	8
<b>RSC/PROMOCION</b>			2	5	1	1	4	1		4		1	19
<b>TOTALES MES</b>	4	3	5	7	3	2	12	3	2	9	3	2	55

## 2.6. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Para elaborar el presente informe se adoptó como fecha de cierre el día 31 de diciembre de 2019.

ESTADO	NÚMERO	%
CONTESTADA	35	100,0%
EN TRAMITACIÓN	0	
PENDIENTE DE TRAMITAR	0	
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Todas las entradas recibidas en 2019 correspondientes a reclamaciones y/o sugerencias han sido tramitadas y resueltas a fecha de cierre del ejercicio. De ellas, 16 fueron atendidas de manera directa y presencial, y las 19 restantes fueron atendidas mediante correo electrónico.

## 2.7. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación de los escritos que han tenido entrada durante el año 2019 se refleja en la siguiente tabla

	PORCENTAJE
<b>TIEMPO MEDIO RESPUESTA (días naturales)</b>	32 días
<b>Porcentaje contestado en menos de 30 días</b>	71,4%
<b>Porcentaje contestado en menos de 15 días</b>	65,7%

### 3. EVOLUCIÓN 2016-2019

Durante el año 2019 se han recibido un total de 32 reclamaciones y 3 sugerencias. No se incluye en este análisis las entradas correspondientes a las felicitaciones recibidas.

	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019
RECLAMACIÓN	13	19	26	32
SUGERENCIA	2	2	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>35</b>
<b>EVOLUCIÓN INTERANUAL</b>	<b>-48%</b>	<b>40%</b>	<b>29%</b>	<b>29%</b>

En cuanto a los canales de entrada el más utilizado ha sido el mail o Correo electrónico, carta postal y dos entradas a través de la web.

	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019
CORREO ELECTRÓNICO	10	14	22	21
CARTA	4	7	1	10
WEB	1		4	4
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>35</b>

### 4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN)

Durante el 2019, Mercamadrid S.A. ha prestado nuevos servicios y desarrollado actuaciones que aportan valor y apoyan la actividad de sus clientes, las empresas que conforman la Unidad Alimentaria, todo ello del marco del Plan Estratégico 2017-2019, aprobado por el Consejo de Administración.

Los dos ejes fundamentales de este Plan estratégico, que han dado respuestas a gran parte de las demandas de nuestros usuarios, son:

- la **apuesta firme por la modernización de las infraestructuras**, con inversiones que han dado lugar a obras únicas, no solo por el resultado final, sino por la mejora de la eficiencia y sostenibilidad. Este es el caso del novedoso sistema de enfriamiento del mercado central de pescados,

una instalación renovada que, con una inversión superior a 3 mill de euros, da respuesta a la vocación de liderazgo mundial de este Mercado como referente en productos, servicios e infraestructuras.

- el esfuerzo por **mejorar la movilidad y los sistemas de prevención** de riesgos en la operativa de los Mercados y demás instalaciones y viarios de la Unidad alimentaria. Para ello se ha puesto en marcha **un plan de movilidad y prevención**, que supone claros avances en la consecución de un entorno más seguro para el desarrollo de la normal actividad. No es un reto menor, teniendo en cuenta la consolidación del tráfico y logística que concentra el recinto, con una media de accesos diarios de 15.000 vehículos y 20.000 personas.

### Principales actuaciones en 2019

La misión y visión del Plan Estratégico de Mercamadrid, contemplan el objetivo de "ser una Unidad Alimentaria líder y referente en instalaciones, tecnología y servicios para sus clientes, y de esta forma contribuir al desarrollo socio-económico de su entorno". Esto motiva el que cada año se diseñen e implementen unos Planes de Acción orientados a conseguir los objetivos de la empresa y la satisfacción de los clientes y usuarios.

Durante 2019 las principales actuaciones abordadas en materia de **mejora de las infraestructuras, instalaciones y servicios** han sido las siguientes:

#### Mejoras en las edificaciones:

- Renovación de la imagen interior del Mercado Central de Pescados.
- Sustitución de los centros de transformación del Mercado Central de Pescados.
- Modernización y acondicionamiento de los núcleos de escaleras de la nave de Hostelería.
- Remodelación de los aseos de las naves C y F del Mercado Central de Frutas y Hortalizas.
- Reordenación del aparcamiento de camiones de plataforma baja.
- Instalación de un vallado delimitador de la zona urbanizada y el parque urbano de la ampliación Mercamadrid.

#### Medidas de sostenibilidad:

- Renovación y mejora energética del alumbrado interior de las naves del Mercado de Frutas y Verduras, muelles y aparcamientos del Mercado



Central de Pescados, exterior de la nave de Plátanos y viales principales de la Unidad Alimentaria. Se han sustituido las lámparas fluorescentes y campanas de vapor de sodio y vapor de mercurio por equipos LED más eficientes. De esta manera, además de optimizar el consumo eléctrico, hemos mejoramos la seguridad de la zona para los usuarios de nuestras instalaciones puesto que la mayor actividad del mercado se despliega en horarios en los que no hay todavía luz natural.

- Instalación de un área de recarga rápida para vehículos eléctricos, con el objetivo de facilitar su incorporación al sector detallista y de la distribución urbana de mercancías en uno de los epicentros logísticos de la ciudad, con el acceso diario medio de 15.000 vehículos. Mercamadrid se posiciona así, a la vanguardia de las nuevas necesidades de la logística y el medio ambiente.
- Instalación fotovoltaica de autoconsumo para mitigar el consumo eléctrico de la actividad en el edificio administrativo.

#### Mejoras de la Seguridad personal (PRL) y de las instalaciones

- Renovación y refuerzo de la señalización de seguridad y salud laboral en los mercados centrales y accesos de la Unidad Alimentaria Mercamadrid. Con esta actuación se ha mejorado el nivel de información a los usuarios en relación con las medidas de protección de su seguridad y salud frente a los riesgos existentes.
- Renovación del sistema de detección automática y alarma de incendios e instalación de una nueva central de incendios en la nave E del Mercado Central de Frutas y Hortalizas.
- Suministro e instalación de una infraestructura de alta disponibilidad para los sistemas de seguridad.
- Nuevo espacio de *vending* saludable en el Centro Administrativo.
- Suministro e instalación de una pantalla led de grandes dimensiones en la rotonda principal de la plataforma baja como soporte de comunicación interna.

Como se aprecia en la relación anterior, muchos de los proyectos ejecutados a lo largo del año 2019 han tenido como objetivo principal garantizar la seguridad de los usuarios, así como optimizar la eficiencia energética de las instalaciones, consiguiendo un ahorro del 13,5% en el consumo de energía eléctrica, cumpliendo así con el compromiso que la sociedad mantiene con la protección y sostenibilidad del medio ambiente, así como con la prevención de riesgos laborales en nuestras instalaciones.

El programa de actuaciones ejecutadas en las instalaciones de Mercamadrid, ha supuesto una **inversión para el cierre del ejercicio 2019 que ha ascendido a la cifra de 3.958.441,74 euros.**

## **5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2020**

En el mes de junio de 2019 se comenzaron las sesiones de trabajo para la definición del nuevo Plan Estratégico de Mercamadrid 2020-2022, tras el importante avance en la consecución de los objetivos estratégicos resultado del trabajo realizado por todos los miembros de la organización bajo criterios de gestión del modelo EFQM. Esta metodología ha permitido consolidar la confianza de los clientes, reforzando el compromiso con la excelencia y el orgullo de pertenencia de las personas que trabajan en la organización.

Mercamadrid ha obtenido 400-450 puntos en la primera homologación de autoevaluación, en base al modelo EFQM, elaborada por un equipo multidisciplinar de 15 empleados/as.

El nuevo plan estratégico tiene como principal eje dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes actuales y potenciales en un entorno dinámico en los que los cambios se suceden a un ritmo vertiginoso, así como a los grupos de interés. Para lograr los nuevos objetivos estratégicos que se definan, será necesario innovar en todas las vertientes: infraestructuras, servicios, gestión empresarial y tecnología.

El detalle de los principales capítulos de inversión presupuestados para el 2020 es el siguiente:

• Seguridad, Accesos y Movilidad	2.646.100 €
• Mercado de Frutas y Hortalizas	1.370.000 €
• Mercado de Pescados	401.000 €
• Zona Comercial	900.000 €

- |   |             |
|---|-------------|
| • Centro de Formación y Servicios Centrales | 1.000.000 € |
| • Ampliación Mercamadrid                    | 400.000 €   |
| • Nuevos proyectos                          | 1.270.000 € |

El importe total de estas inversiones presupuestadas para el 2020 asciende a **7.987.100 €**

En el apartado de **Seguridad, Accesos y Movilidad**, se continuará con la renovación de cámaras de CCTV, de sistemas de PCI y se prevé una mejora de los sistemas de control de accesos e instalaciones de los peajes.

En el **Mercado Central de Frutas y Hortalizas**, se continuará con la renovación y mejora del pavimento y marquesinas de los muelles.

En el apartado **Centro de Formación y Servicios Centrales**, se ejecutarán nuevas aulas taller, y se acometerán las primeras fases de la modernización de los espacios de las oficinas centrales y vestuarios.

**SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

**MADRID DESTINO, CULTURA,  
TURISMO Y NEGOCIO, S. A.**

**INFORME AÑO 2019**

**Marzo/2020**

## **INDICE**

<b>INDICE</b>	<b>2</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. DATOS RESULTADOS GESTION DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO</b>	<b>5</b>
2.1. ENTRADA	5
2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO	5
2.3. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	5
2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN	9
2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS	10
2.6. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE LA SYR	13
2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	13
2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN	15
<b>3. EVOLUCIÓN 2017-2019</b>	<b>14</b>
<b>4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN)</b>	<b>16</b>
<b>5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2020</b>	<b>21</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente informe se realiza dando cumplimiento a la Carta de Servicios del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones aprobada el 10 de mayo de 2012 y evaluada por última vez el 21 de mayo de 2019.

La normativa que regula la gestión de Sugerencias y Reclamaciones es, en general, la relativa al régimen local, al procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., y la específica que regula la Carta de Servicios del Ayuntamiento de Madrid se encuentra recogida, entre otras, en las siguientes normas:

- Ordenanza de Atención a la Ciudadanía, Administración Electrónica y Calidad de 26 de febrero de 2019 (B.O.C.M. de 11 de marzo de 2019).
- Artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Acuerdo del Pleno de 17 de junio de 2011, de creación y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, incluyendo las sucesivas modificaciones acordadas por el Pleno el 30 de mayo de 2012 y 30 de junio de 2015.
- Acuerdo de 4 de diciembre de 2008 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid.
- Decreto del alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid.
- Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de 31 de mayo de 2004.
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento, el 31 de mayo de 2004.

La modernización de la Administración de la ciudad de Madrid es uno de los compromisos adquiridos por el Ayuntamiento de Madrid, para ello se han puesto en marcha una serie de iniciativas encaminadas a mejorar la gestión municipal, especialmente orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones es una herramienta fundamental para valorar el nivel de satisfacción manifestado por los usuarios de los diferentes servicios prestados por el Ayuntamiento, también es un mecanismo de participación ciudadana muy útil.

La Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid y los compromisos en ella asumidos son responsabilidad de todas las unidades del Ayuntamiento, puesto que, todas ellas, lo son de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones formuladas por la ciudadanía en el ámbito de sus respectivas competencias. A través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones la ciudadanía podrá hacer llegar sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre los servicios prestados y las actuaciones desarrolladas por el Ayuntamiento. Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones no tienen en ningún caso la calificación de solicitudes de iniciación de procedimientos administrativos. Tampoco tienen la calificación de recurso administrativo, ni su presentación suspende los plazos establecidos en la normativa vigente. Asimismo, la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones no condiciona en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como personas interesadas. Con la aprobación de esta Carta de Servicios el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta.

Mediante el análisis de las Sugerencias y Reclamaciones se pretende mejorar la gestión municipal, orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía. A continuación, se presentan los datos relativos al año 2019 analizando diferentes aspectos:

## **2. DATOS RESULTADO DE LA GESTION DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 2019**

### **2.1. ENTRADA**

Durante el año 2019, se han recibido un total de 362 entradas. De este número, 19 se devolvieron al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento al referirse a servicios ajenos a esta Empresa Municipal.

Una vez realizados estos ajustes en el Sistema, durante el año 2019, el total de entradas de Sugerencias y Reclamaciones en sentido estricto ha sido de 343.

<b>TOTAL ENTRADAS</b>	362
<b>NO ADMITIDAS</b>	19
<b>TOTAL ENTRADAS SYR</b>	343

### **2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO**

Del total de la entrada, 260 han sido Reclamaciones, 49 Sugerencias, y 34 Felicitaciones, como se puede observar en el gráfico y la tabla que se adjuntan a continuación.





CLASIFICACION SYR POR TIPO	CANTIDAD
Reclamación	260
Sugerencia	49
Felicitación	34
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>

### 2.3. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

A continuación, se incluye un gráfico y una tabla que ponen de manifiesto la evolución mensual de la entrada de Sugerencias y Reclamaciones.



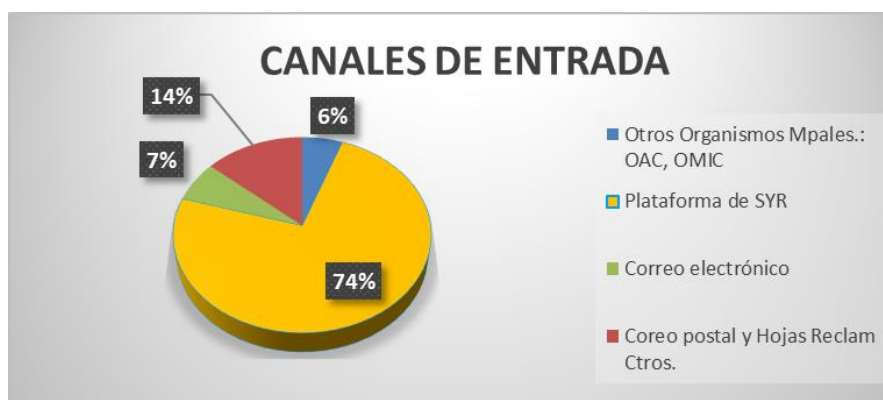
EVOLUCIÓN MENSUAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR MATERIA													
MATERIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL MATERIAS
ACCESIBILIDAD	1	1			1		1	1					5
ACT CULTURALES	2		1	1									4
AÑO NUEVO CHINO		2											2
CABALGATA	5								1			1	7
CAJA MÁGICA					6		7			1	6		20
CCVV- FERNÁN GÓMEZ		2								2			4
CINETECA		3				2	1	1					7
CENTROCENTRO	2	1	2	1				1	1		2		10
CONDE DUQUE	5	1		1	2	2			1	3	3	1	19
CONTENIDOS WEB					1								1
DESC. ENTRADAS		1											1
EMISORA M21				2				1					3
INTERMEDIAE				1									1
JOBO	2	1	3	2	1				6	3	1		19
MATADERO		1	44	18	9	9	3		4	4	5		97
NAVIDAD	17	1			2				1				21
QUINTA MOLINOS	1	2					1						4
RAMADÁN							1						1
RR.FF. CASA CAMPO										1	1		2
RR.HH.						8	1			3			12
SAN ISIDRO				1	13	10							24
TEATRO CIRO PRICE		1	1	1					1	2			6
TEATRO ESPAÑOL					1		1		1	1	1		5
TURISMO	8	7	7	1	4	3	2	4	7	5			48
V VILLA							2	3	2				7
VERSOS AL PASO	7	3	2					1					13
<b>TOTAL MENSUAL</b>	<b>50</b>	<b>27</b>	<b>60</b>	<b>29</b>	<b>40</b>	<b>34</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>343</b>

## 2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN

Como se puede apreciar en la tabla y en el gráfico que se insertan a continuación, el Canal de Entrada más utilizado por los ciudadanos ha sido Internet, a través de la plataforma de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, con un total de 254 entradas, lo que representa un 74% del total; la segunda opción ha sido la presentación a través de correo postal o utilizando las hojas de reclamaciones facilitadas en los propios centros, con 47 entradas, el 14% del total; la tercera opción elegida, ha sido el correo electrónico, a través de los buzones de Registro y Atención al Usuario de Madrid Destino, con un total de 23 entradas, lo que representa un 7% del total; por último, la presentación de reclamaciones ante otros organismos municipales, como son las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) con un total de 19 entradas, lo que representa algo menos del 6% del total.

CANAL DE ENTRADA	CANTIDAD
Plataforma de SYR	254
Correo postal y Hojas Reclam Ctros.	47
Correo electrónico	23
Otros Organismos Mpales.: OAC, OMIC	19
Total	343

### Gráfico de clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones por Canales de Entrada



## 2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

Durante el año 2019, las entradas de Sugerencias y Reclamaciones registradas correspondieron a las siguientes materias:

### CULTURA

- **BONO JOVEN CULTURAL - JOBO**
  - Dudas o incidencias al introducir los datos en el formulario.
  - Problemas para volver a entrar en la plataforma.
  - Solicitudes de cancelación o modificación de las entradas adquiridas.
  
- **NAVIDAD**
  - Queja pasacalles de luz
  - Devolución importe de las entradas La Navidad en el Mundo.
  - Disconformidad con la programación.
  
- **VERANOS DE LA VILLA**
  - Sin entradas para acceder a conciertos.
  - Exceso de ruido.
  
- **SAN ISIDRO**
  - Que se fomenten las tradiciones y la cultura madrileñas.
  - Exceso de ruido.
  - Solicitud de carteles.
  
- **VERSOS AL PASO**
  - Felicitaciones por la idea.
  - Detractores de la idea.
  - Diferencias de opinión con los versos publicados.

### TURISMO

- **INFORMACIÓN Y CALIDAD**
  - Quejas sobre el bus turístico.
  - Felicitaciones a los guías turísticos.
  - Discrepancias con la planificación de las Visitas Guiadas.

➤ **PROMOCIÓN**

- Suministro de material publicitario.

## INSTALACIONES

➤ **CAJA MÁGICA**

- Madrid Open y Copa Davis – Condiciones acceso al aparcamiento.
- Conciertos – Contaminación acústica, accesos.
- Cierre escuela de tenis.

➤ **CONDE DUQUE**

- Devolución importe de entradas.
- Contaminación acústica.
- Quejas por la impuntualidad de la gente o, al contrario, por denegar el acceso a quien llega tarde.

➤ **MATADERO**

- Obra de teatro ofensiva.
- Quejas por contaminación acústica y lumínica.
- Discrepancias con horarios de exposiciones y/ o visitas guiadas.
- Avería aire acondicionado.

➤ **CINETECA**

- Disconformidad con la programación

A continuación, se insertan una tabla y un gráfico en los que se puede observar la clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas, agrupadas por materias.



<b>CLASIFICACIÓN POR MATERIAS</b>	
<b>MATERIA</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
ACCESIBILIDAD	5
ACT CULTURALES	4
AÑO NUEVO CHINO	2
CABALGATA	7
CAJA MÁGICA	20
CCVV- FERNÁN GÓMEZ	4
CINETECA	7
CENTRO CENTRO	10
CONDE DUQUE	19
CONTENIDOS WEB	1
DESCUENTOS ENTRADAS	1
EMISORA M21	3
INTERMEDIAE	1
JOBO	19
MATADERO	97
NAVIDAD	21
QUINTA MOLINOS	4
RAMADÁN	1
RR.FF. CASA CAMPO	2
RR.HH.	12
SAN ISIDRO	24
TEATRO CIRO PRICE	6
TEATRO ESPAÑOL	5
TURISMO	48
V VILLA	7
VERSOS AL PASO	13
<b>TOTAL MENSUAL</b>	<b>343</b>

## Gráfico de Clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones por Materias



## 2.6. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE LA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN

Los principales motivos de las sugerencias y reclamaciones recibidas, según han indicado los ciudadanos, han sido los siguientes:

- Matadero – Representación considerada ofensiva.
- Turismo – Visitas Guiadas para todos y felicitaciones a los guías turísticos.
- San Isidro – Petición de carteles, felicitaciones y quejas por ruido.
- Navidad – La Navidad en el Mundo, cambio de ubicación.
- Caja Mágica – Quejas Open de Tenis y Copa Davis trasladadas al organizador.

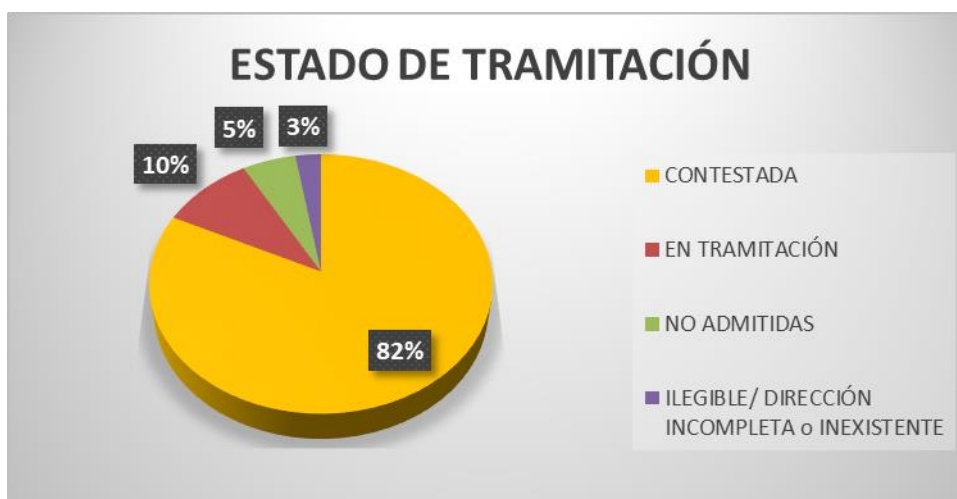
## 2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



Para elaborar el presente informe se adoptó como fecha de cierre el día 31 de diciembre de 2019.

A continuación, se insertan una tabla y un gráfico que reflejan el estado de tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas a lo largo del año 2019.

ESTADO DE TRAMITACIÓN	GENERAL
CONTESTADA	282
EN TRAMITACIÓN	33
NO ADMITIDAS	19
ILEGIBLE/ DIRECCIÓN INCOMPLETA o INEXISTENTE	9
TOTAL	343



Como se puede apreciar, del total de Sugerencias y Reclamaciones recibidas, se han contestado 282, lo que representa el 82 % del total; 33 están tramitándose, lo que representa un 10 % del total; no han sido admitidas 19, lo que representa el 6 % del total y un 3% no han podido responderse al ser el contenido ilegible, la dirección incompleta o inexistente.

Como se ha mencionado anteriormente, las no admitidas se han devuelto al Ayuntamiento por tratarse de asuntos que no son competencia de esta empresa municipal, indicando el motivo de la devolución y a quién corresponde la tramitación.

## 2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas durante el año 2019 se refleja en la siguiente tabla:

TIEMPO DE TRAMITACIÓN	2019
Tiempo Medio (días naturales)	10
Porcentaje contestado en menos de 10 días	63%
Porcentaje contestado en menos de 15 días	75%
Porcentaje contestado antes de 30 días	85%

## 3. EVOLUCIÓN 2017 - 2019

Durante el año 2019 se han recibido un total de 343 fichas de las cuales, 260 fueron reclamaciones, 49 sugerencias y 34 felicitaciones que se incluyen como sugerencias dentro del cuadro de evolución. En el año 2018 se recibieron un total de 548 fichas, de las cuales 419 eran reclamaciones y 129 sugerencias. En el año 2017 se recibieron 429 fichas, de las cuales 276 fueron reclamaciones y 153, sugerencias. La evaluación interanual refleja un aumento del 28% en 2018 de las Sugerencias y Reclamaciones respecto al año 2017, mientras que en el 2019 disminuyó en un 37% con respecto al año anterior.



EVOLUCIÓN 2017-2019			
TIPO	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
RECLAMACIÓN	276	419	260
SUGERENCIA	153	129	83
TOTALES	429	548	343
% EVALUACIÓN INTERANUAL	-	Aumento del 28%	Disminución del 37%

#### **4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN)**

##### **Áreas de Cultura – Proyectos y mejoras en los Centros.**

###### **EN GENERAL**

• Uno de los objetivos para el 2020 era incrementar la actividad y el uso cultural y comercial de los espacios gestionados por Madrid Destino. La situación que vive el país en la actualidad, motivada por la pandemia de Coronavirus y, consecuentemente, por el Estado de Alarma, hace que nuestros proyectos y programación se hayan visto afectados considerablemente.

En estos momentos no podemos ser objetivos, será necesario observar el desarrollo de los acontecimientos y adaptarse a las situaciones que vengan en un futuro. No obstante, señalamos algunas de las actuaciones previstas.

###### **COORDINACIÓN MATADERO**

• Para el año 2020 estaba prevista la incorporación del festival «Capítulo uno», un festival internacional de literatura que reuniría en Matadero Madrid una selección de la mejor literatura contemporánea internacional.

###### **INTERMEDIAR**

• Entre otras muchas actividades previstas para el año 2020, el programa Ciudades impredecibles: arte y arquitectura propone un amplio repertorio de actividades y propuestas desarrolladas en colaboración con la Oficina de Coordinación de Matadero Madrid.

###### **NAVES DE MATADERO – Centro Internacional de Artes Vivas**

• En la temporada 2019/2020, cuya primera parte se inició en septiembre de 2019 y finalizó en marzo de 2020, Naves Matadero-Centro Internacional de Artes Vivas ha establecido

como eje temático un punto de vista que relacione el proceso de creación con el individuo y su componente social: los grandes desplazamientos de la población. Los artistas invitados durante el citado periodo por el centro nos han ayudado a reflexionar sobre este fenómeno que ha sido siempre constante en la historia de la humanidad, pero que hoy tiene unas causas concretas como la guerra, el cambio climático o las necesidades económicas generadas por el mercado.

- Para el resto del ejercicio, se iniciará una nueva etapa, en la línea de trabajo conjunto con el Teatro Español.

### **RESIDENCIAS ARTÍSTICAS DE MATADERO MADRID**

- Para 2020, además del apoyo al tejido creativo de la ciudad, se quiere hacer hincapié en la internacionalización del proyecto a través de varios programas.

### **CENTRO CULTURAL CONDE DUQUE**

- En la nueva percepción del Centro se han desarrollado y se pretende que se continúe el redescubrimiento de nuevos espacios singulares en los que realizar Site Specific y representaciones. No obstante, se mantiene la intención de potenciar los espacios “convencionales” con una programación que intenta optimizar los recursos disponibles.
- De nuevo, buscando una interacción entre el trabajo de las personas que se dedican a la creación artística y la ciudadanía se han contemplado la producción de laboratorios y talleres que trabajarán con familias y con jóvenes en riesgo de exclusión social; aquí se colaborará con institutos y con la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR).
- Por último, están recogidas actuaciones que por su significación están íntimamente ligadas a Conde Duque como las visitas históricas guiadas, Encuentros con lo sutil, etc.

### **CIRCO PRICE**

- El calendario de programación del Price se diseña y desarrolla en relación con las etapas vinculadas a las estaciones del año y a las tradiciones y hábitos de ciudadanos/as y visitantes. La sala principal del Price, de gran aforo, y la relación de los públicos con hitos importantes del calendario, como festividades de la ciudad, marca el trazo de la programación.
- CONMEMORACIÓN PRICE 2020. En este ejercicio se conmemoran los 50 años del cierre del antiguo Price, situado en la Plaza del Rey, con este motivo queremos llevar a cabo un cuidado proyecto artístico de circo y palabra, unión de grandes artistas del teatro y de la pista.

### **MEDIALAB PRADO**

Durante 2020 Medialab Prado propone continuar con los diferentes programas del centro y con los tres objetivos principales planteados en esta etapa del proyecto:

- Aumentar la diversidad de la participación y la conexión de Medialab Prado con el entorno local y otros distritos de la ciudad. En 2020 se dará continuidad al programa de mediación cultural; su trabajo tendrá como prioridad la mediación de proximidad con los visitantes al centro, con el Barrio de las Letras y con instituciones educativas del resto de la ciudad.
- Promover y formar parte de manera activa en proyectos de colaboración con otros colectivos e instituciones de la ciudad, en especial con diferentes instituciones y Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid.
- Ser un agente activo en el contexto internacional. En 2020 se continuará fortaleciendo las redes de colaboración internacionales.
- Evaluación y documentación. En 2020 se dará un impulso al desarrollo de un sistema de indicadores y cumplimiento de objetivos que permita evaluar el impacto de las actividades y programas.
- Género. Se destina un presupuesto para acciones específicas que contribuyan a fortalecer la perspectiva de género en las actividades del programa y a disminuir la brecha de género en actividades relacionadas con ciencia, tecnología o desarrollo de software.
- Accesibilidad. Se destina un presupuesto para acciones que contribuyan a mejorar la accesibilidad de las actividades y los contenidos del programa

### **FERNÁN GÓMEZ CENTRO CULTURAL DE LA VILLA**

- Impulso del Fernán Gómez, mediante los siguientes ejes principales de actuación:
  - Diseño y aplicación de una línea singular de programación especializada en la música popular, especialmente en las denominadas "Músicas del mundo" o "Músicas de raíz".
  - Diseño y aplicación de una línea de programación centrada en la dramaturgia y las coreografías españolas contemporáneas.
  - Diseño y aplicación de una línea de programación de artes plásticas y visuales mediante la organización de exposiciones temporales y actividades pedagógicas o divulgativas.
- Fomento de la creación y exhibición de obra artística contemporánea.
- Desarrollo de programas y actividades transversales de formación, investigación y divulgación artística, científica e histórica.
- Creación de vínculos, programas y redes de cooperación con agentes culturales, sociales y educativos, instituciones públicas y privadas, centros y otras estructuras locales, nacionales e internacionales.

- Diseño y aplicación de estrategias específicas de promoción, difusión y gestión de audiencias.

### **TEATRO ESPAÑOL**

- En su nueva temporada 2019/2020, que se inició en septiembre de 2019 y finaliza en julio de 2020, el Teatro Español toma como eje temático el concepto de "LAS FRONTERAS", señalando que el teatro es la primera frontera que existe entre un mundo real deshumanizado y otros mundos que nos hacen reír, llorar, sentir y, en definitiva, estar vivos.
- Se intentará continuar la línea de proyectos que han cosechado gran éxito en sus tres ediciones anteriores, como el Ciclo 3D de dramaturgia española, el Festival ZIP de Creación Contemporánea o el Torneo de Dramaturgia, al tiempo que se pondrán las bases para un gran proyecto de coproducción europea.
- Por otra parte, la temporada 2020/2021 se quiere inaugurar en septiembre de 2020 con un nuevo eje temático aún por determinar por la dirección artística del centro.

### **CENTRO CULTURAL DAOIZ Y VELARDE**

- El Centro Cultural Daoiz y Velarde continua en fase de adecuación del edificio y el teatro. A lo largo de 2020 se estima que dichas obras puedan finalizar.

### **CENTROCENTRO – PALACIO DE CIBELES**

- CentroCentro es un espacio público y abierto, dedicado al arte contemporáneo, que presta especial atención a las prácticas artísticas y curatoriales. Éstas, a través de la investigación, la experimentación y la reflexión crítica, nos ayudan a conectar con el mundo en que vivimos de un modo imaginativo e innovador.
- Las actividades que se desarrollan parten del aprendizaje colectivo y el apoyo a los procesos de trabajo, a través de un programa de exposiciones, conciertos, talleres, seminarios, encuentros, grupos de lectura, performances, proyecciones y publicaciones, entre otras.
- Durante el ejercicio 2020 el Patio de Operaciones volverá a tener actividad.

### **QUINTA DE LOS MOLINOS**

- A lo largo de 2019 el Espacio Abierto de la Quinta de los Molinos se ha consolidado como un centro más abierto al arte, la creación, el juego, la convivencia, el encuentro, el aprendizaje y la formación. Durante el 2020 seguirá desarrollando su vocación principal, dar cabida a las más variadas realidades que dan forma al mundo en el que vivimos.

## Áreas de mejora en materia de Turismo.

### ATENCIÓN AL VISITANTE

- Desarrollar una nueva tarjeta turística para Madrid, orientada a la mejora de la sostenibilidad del destino, así como a potenciar los beneficios que reporta la actividad turística para nuestra ciudad.
- Puesta en marcha de la nueva tienda de Casa de la Panadería, cuyo diseño hace una interpretación contemporánea de las tradiciones y elementos arquitectónicos de Madrid, promocionando a creadores y artesanos madrileños.

### TRAVEL TRADE & CONECTIVIDAD

- Fortalecer las jornadas propias y acciones conjuntas de promoción en colaboración con Madrid Convention Bureau (MCB) en mercados estratégicos.
- Promocionar el programa Stopover de Iberia ¡Hola Madrid!. Las aerolíneas españolas proponen convertir en destino una escala en Madrid, facilitando la visita a la ciudad sin coste adicional al precio del billete.
- Potenciar la colaboración con el sector turístico madrileño en la creación y comercialización de producto turístico.

### MARKETING TURÍSTICO

- Profundizar en segmentación de audiencias con un mayor uso de big data, definiendo diferentes audiencias de valor para los intereses de Madrid y diseñando campañas personalizadas para cada segmento de viajero.
- Mayor difusión y optimización de campañas de productos turísticos oficiales de la ciudad.
- Actividades de marketing enfocadas a la sostenibilidad turística.

### CITY MARKETING y RR. PP.

- Impulsar y promover eventos de ciudad que fomenten la descentralización y desestacionalización de la demanda turística.
  - Potenciar el posicionamiento de la ciudad de Madrid como destino gastronómico de calidad, en colaboración con la capitalidad Iberoamericana de Gastronomía 2020.
- Desarrollar y ampliar el alcance del programa Vuelve a Madrid.

### MADRID CONVENTION BUREAU

- Fortalecer las jornadas propias y acciones conjuntas de promoción en colaboración con Travel Trade & Conectividad en mercados estratégicos.
- Organización en Madrid del M&I Forum (250 representantes de agencias MICE) y del Best Cities Global Forum (35 representantes de asociaciones internacionales).

- Implantación de un modelo de Legado en la ciudad de Madrid.

#### **MADRID FILM OFFICE**

- Convenio de colaboración entre Film Madrid y Ciudad de Madrid Film Office para la promoción de la ciudad en mercados y festivales internacionales y nacionales, publicidad internacional y fam trips de prescriptores internacionales en Madrid.
- Estudio económico del sector audiovisual madrileño (2008-2019).
- Trabajo de exploración fotográfica de los distritos periféricos de la ciudad para poner en valor sus posibilidades como localizaciones audiovisuales.

### **5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2020**

En la actualidad, con la prolongación del Estado de Alarma, es difícil dar recomendaciones para el año 2020. Será necesario conocer la situación para poder hacer una valoración real y crear nuevos procedimientos de actuación.

También será importante fortalecer la comunicación interna y dar la formación adecuada para adaptarnos a esta nueva etapa.

En cuanto a la tramitación de Sugerencias y Reclamaciones, También será necesario actualizar nuestros conocimientos en materia de seguridad, atención al público y comunicación.

Analizar la información recibida a través de las sugerencias y reclamaciones y sacar partido a esos datos para conocer nuestras debilidades y fortalezas y estudiar la forma de hacer mejor nuestro trabajo.

Intentar ofrecer un servicio cada vez más cercano, en un lenguaje claro y con una mayor agilidad en las respuestas.

### **6. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON PLURALIDAD DE SOLICITANTES**

No se han recibido en el año 2019 Sugerencias y/o Reclamaciones con pluralidad de solicitantes.