

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE BOMBEROS

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 06/03/2025 13:58:25
CSV : 1J3RPSBDUJYFILKG



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

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

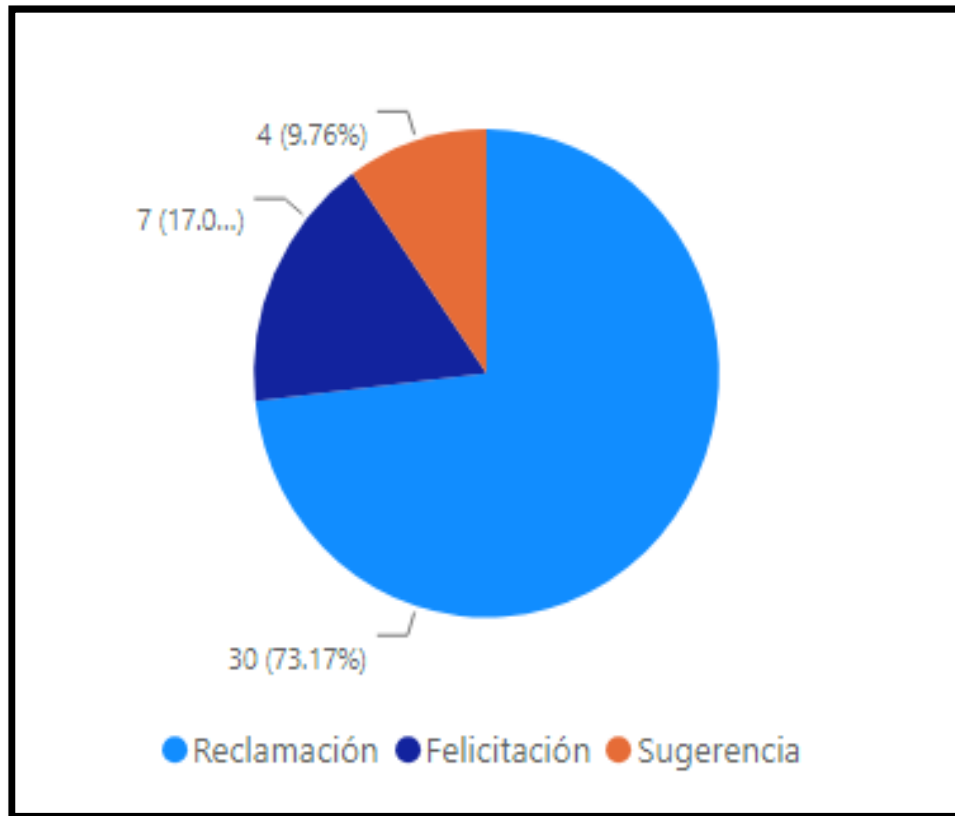
- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

En el año 2024 se han contabilizado 41 escritos de la ciudadanía que tenían algún tipo de relación directa con el Cuerpo de Bomberos de Madrid; además encontramos que a través del sistema de SyR se han presentado también escritos que en principio nos fueron asignados pero que fueron devueltos desde nuestra Unidad a la Unidad Coordinadora por hacer alusión a temas de otra índole o ser competencia de otras unidades gestoras.



Como es habitual, tras el análisis detallado de las SyR recibidas durante el año 2024 y referidas al Cuerpo de Bomberos llegamos a la conclusión de que no existe un tema único y concreto sobre el que se incida por parte de la ciudadanía para interponer una SyR, y las mismas se desglosan en: 30 Reclamaciones, 4 Sugerencias y 7 Felicidades.



Al analizar los escritos con mayor detalle, observamos que en numerosas ocasiones los motivos presentados como reclamaciones no son estrictamente tales, sino que abordan diversos temas. Estos se presentan a través de la aplicación de SyR debido al desconocimiento de la vía adecuada para plantearlos, incluso sin tener claridad sobre el interlocutor final que debería darles respuesta.

Destacamos en esta ocasión una significativa disminución de las reclamaciones planteadas por la ciudadanía, más aún si nos fijamos en el



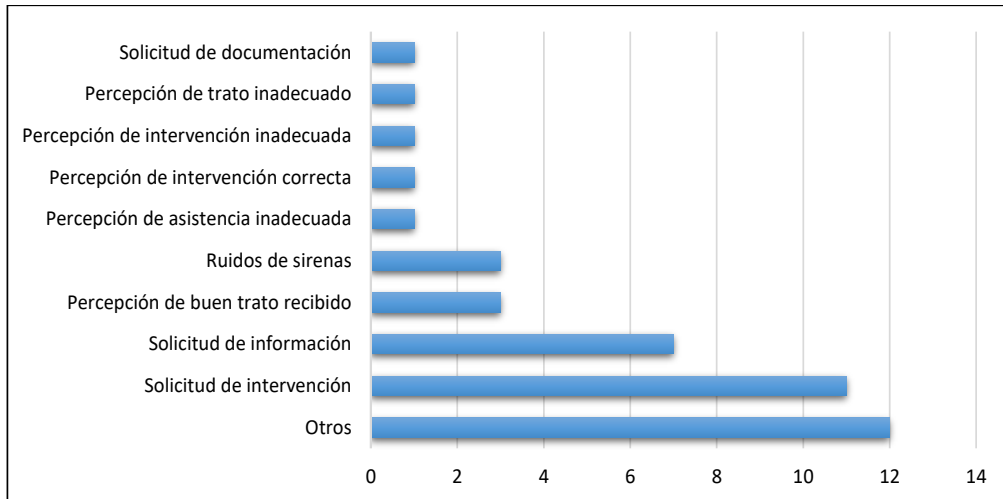
detalle y observamos que 8 de ellas están relacionadas con la sensación de inseguridad que percibe la ciudadanía o con la detección de conductas dudosas, y que ante el desconocimiento del trámite adecuado se interpone la correspondiente reclamación. En este sentido, el sistema de trabajo que se realizaba en años anteriores se ha modificado para intentar hacerlo más efectivo, y si antes se procedía a solicitar informe a la Inspección de prevención para que posteriormente se contestara desde esta unidad gestora, ahora se les hace saber que para ese trámite concreto existe un formulario en la página web de bomberos donde directamente se puede interponer la denuncia por vulneración de las medidas de seguridad, y de este modo se abre el correspondiente expediente administrativo que dará contestación de manera más pormenorizada, contribuyendo también a la resolución de la vulneración apuntada por la ciudadanía.

También es importante el número de reclamaciones que en realidad lo que pretenden es la prestación del servicio de bomberos para dar una solución concreta a una situación percibida, concretamente 11 reclamaciones pueden identificarse con esta tarea, y aunque el modo habitual de trabajo establecido nos lleva a contactar telefónicamente para intentar ampliar datos sobre lo que nos plantea, en este tipo de escrito se procede a hacerlo con más diligencia y tratar que, si aún perdura, esa situación se resuelva lo antes posible.

Otro tipo de reclamaciones son las que suponen una reiteración al volver a interponer el escrito sobre una reclamación anterior, 4 son las recibidas en este sentido. O las que simplemente se interponen solicitando información (2 son las presentadas) y utilizan este sistema por no conocer otro más apropiado.



DIRECCIÓN GENERAL DE BOMBEROS



Como vemos, las que podrían considerarse realmente reclamaciones relativas al Cuerpo de Bomberos son realmente muy pocas, 6 durante el año 2024, referidas 3 de ellas por molestias de las luces o ruidos en los parques de bomberos, una por ruidos durante la intervención o el desplazamiento y dos más por percepción de trato inadecuado.

Cuestión aparte, es el tema de las denominadas Sugerencias, puesto que bajo esta denominación la ciudadanía interpone cuestiones de distintos ámbitos encontrando que en esta anualidad se han interpuesto 4 escritos, de los cuales dos se refieren a proposiciones de cambio en la normativa contra incendios, una a una posible revisión de un edificio y otra interpuesta por error y que debería haberlo sido en otra instancia administrativa.

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



2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2024 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2025

Cada vez que se recibe una solicitud o reclamación (SyR) en Bomberos, se realiza un análisis exhaustivo para identificar las causas que la han originado. En caso de que se haya incluido un número de contacto en la reclamación, nos comunicamos telefónicamente con la persona interesada para obtener información detallada sobre los hechos, ya que, en muchas ocasiones, la descripción presentada no es lo suficientemente clara. Posteriormente, si corresponde, nos ponemos en contacto con los responsables de los parques afectados (ya sea por teléfono o por escrito), para que desde allí puedan transmitir de manera directa a su personal la situación y evitar que se repita. Actuamos de manera similar cuando el problema identificado afecta a una Inspección del servicio o cuando se requiere información específica por parte de otro interlocutor.

Ante el resto de las reclamaciones, se procede en igual forma a lo anteriormente referido, aplicando a cada una de ellas la solución más conveniente para su resolución o para evitar su repetición, pues no debemos dejar de recordar que en la evaluación de los servicios municipales generalmente ocupamos la primera posición, la cual deseamos seguir conservando, para ello debemos ofrecer a la ciudadanía el mejor servicio posible en cada momento.

En el caso de que se trate de reclamaciones por intervenciones, se consulta el Parte de Intervención elaborado tras cada una de las actuaciones y nos ponemos en contacto con el mando o personal que actuó en ella, con la intención de aclarar con más detalle lo ocurrido y obtener la información necesaria para elaborar la contestación de la reclamación.

Una vez contestada la SyR a quien la planteó, se elabora de forma interna una nota que se dirige a los lugares donde se originaron los hechos que motivaron la SyR, o a las personas responsables, con la intención de evitar en la medida de lo posible la recurrencia de hechos o conductas, y que no se planteen de nuevo SyR por los mismos motivos.

Además, se informa a los mandos responsables del Parque y de la Zona correspondiente para que tenga conocimiento de ello y actúen en consecuencia, con el objetivo de que se tomen las medidas necesarias



para reconducir las situaciones reclamadas. Normalmente se hacen recordatorios de las normas, principalmente en los relevos de turnos y también se realizan charlas con los bomberos/as o personal implicado, y en algunas ocasiones se procede a la emisión desde Jefatura del Cuerpo de Bomberos de Órdenes del Cuerpo o Notas Informativas alusivas a la situación detectada.

También, cuando el caso lo requiere, nos dirigimos a las diferentes Inspecciones, Unidades o Divisiones para solicitar información, aclaración o emisión del correspondiente informe sobre el asunto de su competencia, y con su contestación se procede a elaborar la correspondiente respuesta a la ciudadanía. Como ejemplo de esto están las relacionadas con la prevención de incendios o con sus riesgos, escritos que son trasladados a la Inspección de Prevención del Cuerpo para que, con su respuesta, se elabore la contestación.

En algunas circunstancias, para su resolución es necesario solicitar información de los entes competentes y, si es el caso, en ocasiones se procede a su derivación para que sea contestada y tramitada por estos.

Respecto a las felicitaciones, se procede a la obtención del correspondiente parte de intervención, o el escrito que detalla los hechos, y se procede a su comunicación a la Jefatura del Cuerpo de Bomberos para la correspondiente inclusión en el expediente personal de los felicitados.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2024

Al igual que en años anteriores, el Cuerpo de Bomberos de Madrid mantiene un número muy bajo de reclamaciones. En total, se han recibido 41 escritos, de los cuales 30 corresponden a reclamaciones, pero solo 6 de ellas son reclamaciones estrictas, casi todas relacionadas con ruidos o molestias a la ciudadanía.

El Cuerpo de Bomberos es uno de los servicios públicos mejor valorados en la encuesta de satisfacción ciudadana. Año tras año, nos esforzamos



por ofrecer el mejor servicio posible, lo que nos llena de orgullo y nos posiciona en un lugar destacado.

Todo lo anterior refuerza la necesidad de continuar informando al personal cada vez que se reciba una reclamación, para involucrarlo en la situación y tomar las medidas necesarias para corregir el problema o resolver la incidencia, garantizando así un servicio de excelencia para la Ciudad de Madrid.

Responsable de la Unidad Gestora
(Director General, Secretario General Técnico,
Gerente de Organismo Autónomo, Coordinador de Distrito)
Firma electrónica

